



Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar

Carrera de Trabajo Social

**Trabajo de Titulación en Modalidad Proyecto de Investigación Previo a la Obtención
del Título de Licenciada en Trabajo Social**

Tema:

La Intervención del Trabajador Social en la Mediación Laboral en el Sector Empresarial del
Cantón Manta, año 2025.

Autora:

Daryeli Dixiana Quimis Castro

Tutor:

Lic. Jazmín Estefanía Moreira Valencia. Mg

Periodo Académico:

2025 (2)

Manta – Manabí – Ecuador



Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar

Carrera de Trabajo Social

**Trabajo de Titulación en Modalidad Proyecto de Investigación Previo a la Obtención
del Título de Licenciada en Trabajo Social**

Tema:

La Intervención del Trabajador Social en la Mediación Laboral en el Sector Empresarial del
Cantón Manta, año 2025.

Autora:

Daryeli Dixiana Quimis Castro

Tutor:

Lic. Jazmín Estefanía Moreira Valencia. Mg

Periodo Académico:

2025 (2)

Manta – Manabí – Ecuador

Aprobación del Tribunal de Grado

TEMA: La Intervención del Trabajador Social en la Mediación Laboral en el Sector Empresarial del Cantón Manta, año 2025

Sometido a consideración de la autoridad de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, carrera de Trabajo Social y de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, como requisito para la obtención del título de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL, declara:

APROBADO

	FIRMA
Dr. Lenin Arroyo Baltán, PhD DECANO DE FACULTAD	
Lic. Jazmín Moreira Valencia, Mgtr TUTOR(a) DE INVESTIGACIÓN	

	CALIFICACIÓN	FIRMA
Lic. Nancy Reyes Mero, Mgtr MIEMBRO DE TRIBUNAL		
Dr. Fabio Locatelli MIEMBRO DEL TRIBUNAL		

Certificado de Revisión de Tutor

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y bienestar de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular modalidad proyecto de investigación bajo la autoría de la estudiante Daryeli Dixiana Quimis Castro, legalmente matriculadas en la carrera de Trabajo Social, período académico 2025-2026-2, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema "La Intervención del Trabajador Social en la Mediación Laboral en el Sector Empresarial del Cantón Manta, año 2025".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 14 de enero de 2026.

Lo certifico,


 Lic. Jazmín Moreira Valencia, Mg

Docente Tutora

Área: Ciencias Sociales

Certificado de Revisión del Sistema Compilatio

Certificado de Revisión del Sistema Compilatio

Manta, 14 de enero del 2026

Doctor Lenin Arroyo Baltán, PhD

Decano Facultad de Ciencias Sociales y bienestar

Se informa a usted sobre el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencias Compilatio, al que se fue sometido el proyecto de investigación de la estudiante: Daryeli Dixiana Quimis Castro, cuyo título es: "La Intervención del Trabajador Social en la Mediación Laboral en el Sector Empresarial del Cantón Manta, año 2025", su análisis presenta un [7]% de similitud y coincidencia con otros documentos, para su constancia adjunto resultado del análisis debidamente sustentado.

Por su consiguiente, como tutor del presente trabajo de integración curricular doy constancia de este resultado, para efecto sea sometido a revisión por los lectores y siga el procedimiento a fin de la titulación.



Atentamente

Lcda. Jazmín Moreira Valencia, Mg.
Tutora de Investigación

Declaración de Autoría

Yo, Lic. Jazmín Moreira Valencia, Mg, dejo constancia que el presente proyecto de investigación cuyo tema es **“La Intervención del Trabajador Social en la Mediación Laboral en el Sector Empresarial del Cantón Manta, año 2025”**, estudio aplicado en Manta, año 2025, es de exclusiva responsabilidad de la autora.

Manta, enero del 2026.

Daryerli Dixiana Quimis Castro

CI: 1316063195

Agradecimientos

Le doy gracias a Dios, por ir siempre de la mano conmigo en este gran logro, por permitirme cumplir una meta más, por siempre bendecir mi camino y darme sabiduría para llegar hasta aquí.

A mis padres, Marianela Castro y Jacinto Quimis, por su amor incondicional, por siempre ser mi fuente de inspiración y motivación, por todo el esfuerzo y sacrificio que han dedicado a mí, por apoyarme incondicionalmente para convertirme en lo que ahora soy, una Licenciada.

A mi hermano, Danyer Quimis, por su inmenso amor y cariño, por siempre creer en mí, por motivarme, por cada esfuerzo dedicado a mí y por apoyarme desde siempre.

A mi tutora, Jazmín Moreira, por guiarme con profesionalidad y dedicación a lo largo de este proceso, contribuyendo de manera satisfactoria en la culminación de mi proyecto de investigación.

A todos mis familiares y amigos que creyeron en mí y formaron parte de este proceso, les estaré eternamente agradecida.

Daryeli Dixiana Quimis Castro

Dedicatoria

Dedico este gran logro a Dios por darme la fortaleza y dedicación para culminar esta gran meta en mi vida con mucho éxito y orgullo. Se lo dedico a mis padres y hermano por siempre estar conmigo incondicionalmente, nunca dejarme sola y siempre tenderme la mano cuando las cosas se tornaban difíciles, cada esfuerzo y sacrificio ha dado fruto, este logro es por y para ustedes. A mi pareja, por siempre motivarme e inspirarme a dar lo mejor de mí y siempre estar a mi lado en cada proceso. A mis amigas, que estuvieron conmigo en cada etapa, apoyándonos y motivándonos unas a las otras.

Daryeli Dixiana Quimis Castro

Tabla de Contenido

Aprobación del Tribunal de Grado	3
Certificado de Revisión de Tutor	4
Certificado de Revisión del Sistema Compilatio	5
Declaración de Autoría	5
Agradecimientos	7
Dedicatoria	8
Introducción	15
Resumen.....	17
Abstract	18
Capítulo I: Acerca del Problema.....	19
Dimensiones del Área Problema.....	19
Propósitos de la Investigación.....	20
Capítulo II: Marco Teórico	21
Aspectos Teóricos	21
Teoría de los Sistemas Ecológicos	21
Teoría de la Justicia	22
Teoría del Conflicto.....	23
Teoría de la Mediación	24
Aspectos Conceptuales.....	25
Intervención del Trabajador Social.....	25

Intervención del Trabajador Social en Conflictos Laborales	27
Funciones del Trabajador Social en el Área Laboral	28
Trabajo Social en Mediación.....	30
Mediación Laboral.....	31
Tipos de Mediación Laboral.....	33
Mediación Preventiva.	33
Mediación Reactiva.	33
Mediación Facilitada por Empleador.....	33
Mediación Externa.	33
Mediación Voluntaria.	33
Mediación Obligatoria.	34
Estrategias de Mediación.....	34
Beneficios de la Mediación	36
Conflictos Laborales.....	38
Tipos de Conflictos Laborales.....	39
Conflicto Laboral por Recursos.	39
Conflicto Laboral por Estilos de Personalidad.	39
Conflicto Laboral por Percepciones y Puntos de Vista.	39
Conflicto Laboral por Metas y Objetivos.	39
Conflicto Laboral por Presión.....	39
Conflicto Laboral de Roles y Responsabilidades.	39

Conflicto Laboral por Trato Irrespetuoso.	39
Conflicto Laboral por Condiciones Inadecuadas de Trabajo.....	40
Antecedentes de la Investigación	40
Fundamentos Legales.....	43
Federación Internacional de Trabajo Social (FITS)	43
Constitución de la República del Ecuador.....	43
Ley de Arbitraje y Mediación.....	43
Ministerio del Trabajo	45
Código del Trabajo	46
Fundamentos Teóricos del Trabajo Social.....	47
Capítulo III: Diseño Metodológico.....	48
Fundamentos Epistemológicos.....	48
Elección de Informantes Claves.....	49
Técnica de Recolección de la Información	50
Técnica de Registro y Transcripción de la Información	52
Método para la Interpretación de la Información.....	52
Descripción del Proceso de Categorización.....	53
Descripción del Proceso de Triangulación	56
Descripción del Proceso de Graficación	57
Características de los Investigadores	57
Consideraciones Éticas	58

Capítulo IV: Resultados	58
Análisis y Discusión de Resultados	58
Análisis Descriptivo	58
Análisis Concluyente.....	62
Limitaciones	63
Recomendaciones.....	64
Referencias.....	66
Anexos	74

Índice de Tablas

Tabla 1	54
---------------	----

Índice de Anexos

Entrevista 1	74
Entrevista 2	78
Entrevista 3	82

Introducción

En las organizaciones se pueden presentar situaciones relacionadas con los conflictos o discrepancias entre colaboradores y/o superiores, que de no ser gestionadas adecuadamente pueden afectar la productividad, el clima laboral y el bienestar de los colaboradores, frente a este contexto, la mediación laboral se ha convertido en una de las herramientas principales para una resolución de conflictos efectiva y pacífica, permitiendo mantener un entorno laboral armonioso y productivo; mediante este proceso, la intervención del Trabajador Social cumple un papel importante, puesto que cumple las competencias profesionales para facilitar el diálogo y orientar a las partes hacia soluciones u acuerdos que les favorezcan de manera equitativa.

Desde su perspectiva humanista, su compromiso por la justicia social y los derechos humanos, el Trabajo Social contribuye considerablemente a la mediación laboral a través de la escucha activa, la facilitación de técnicas de comunicación y negociación entre las partes, donde el profesional actúa como un tercero neutral que facilita el proceso de búsqueda de soluciones; por ende, su intervención va más allá de la resolución de conflictos, puesto que, busca prevenir futuros desacuerdos y mejorar la comunicación interna en las empresas, promoviendo un ambiente laboral sano.

La presente investigación tuvo como objetivo analizar “La Intervención del Trabajador Social en la Mediación Laboral en el Sector Empresarial del Cantón Manta, año 2025”, a partir de un enfoque cualitativo y basándose en fundamentos teóricos como la teoría de los sistemas ecológicos, la teoría de la justicia, la teoría del conflicto y la teoría de la mediación, las cuales, permitieron comprender y analizar de manera integral la complejidad de los conflictos laborales que se presentan.

Como parte fundamental de la metodología, se realizaron entrevistas semiestructuradas a Trabajadores Sociales que practican el proceso de mediación laboral en las organizaciones del cantón Manta, de manera que, permitió recopilar información a partir de sus perspectivas y experiencias profesionales acerca de los principales conflictos que se presentan en las empresas, los beneficios de la mediación laboral y las estrategias que utilizan para obtener resultados efectivos.

Esta investigación contribuyó significativamente al conocimiento sobre la intervención del Trabajador Social en la mediación laboral, donde sus cuatro capítulos abordados, proporcionaron un análisis profundo para promover relaciones laborales positivas y entornos laborales más justos, equitativos y productivos; de manera que, se destacó el valor del profesional como un agente clave para promover cambios en los entornos laborales y de crear espacios donde el diálogo, el respeto y la justicia prevalezcan.

Resumen

La presente investigación titulada “La Intervención del Trabajador Social en la Mediación Laboral en el Sector Empresarial del Cantón Manta, año 2025”, tuvo como objetivo analizar y comprender cómo la labor del profesional contribuye a la resolución pacífica de los conflictos en las organizaciones. El estudio se llevó a cabo mediante un enfoque cualitativo y se basó en la teoría de los sistemas ecológicos, teoría de la justicia, teoría del conflicto y teoría de la mediación. Se fundamentó en la epistemología hermenéutica, para facilitar la comprensión de la complejidad de los conflictos laborales. Se aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada a Trabajadores Sociales que practican la mediación laboral en las organizaciones del cantón Manta, lo que permitió conocer sus percepciones y experiencias adquiridas en su profesión. Los resultados obtenidos evidenciaron que las estrategias de mediación más utilizadas por los profesionales son la escucha activa, la facilitación de comunicación, entrevistas individuales y talleres de manejo emocional; entre sus beneficios incluyen la mejora del clima laboral, el fortalecimiento de las relaciones, sentimiento de valoración en los colaboradores y prevención de los procesos legales costosos. Se comprobó que el Trabajador Social en los procesos de mediación laboral actúa como un facilitador neutral, para obtener resultados efectivos ante la resolución de conflictos; siendo los principales la falta de comunicación, las diferencias de intereses y las dinámicas de poder. Se concluyó que la intervención del Trabajador Social en la mediación laboral representa una pieza clave para promover un ambiente laboral armonioso, justo y productivo.

Palabras claves: Trabajador Social, Mediación Laboral, Sector Empresarial, Conflictos Laborales, Resolución de Conflictos.

Abstract

This research, entitled “The Role of Social Workers in Labor Mediation in the Business Sector of the Manta Canton, 2025,” aimed to analyze and understand how the professional's work contributes to the peaceful resolution of conflicts in organizations. The study was conducted using a qualitative approach and was based on ecological systems theory, justice theory, conflict theory, and mediation theory. It was grounded in hermeneutic epistemology to facilitate the understanding of the complexity of labor conflicts. The semi-structured interview technique was applied to social workers who practice labor mediation in organizations in the Manta canton, allowing researchers to understand their perceptions and experiences acquired in their profession. The results showed that the most frequently used mediation strategies by these professionals are active listening, communication facilitation, individual interviews, and emotional management workshops. Among the benefits of these strategies are an improved work environment, strengthened relationships, a greater sense of value among employees, and the prevention of costly legal proceedings. It was found that social workers in labor mediation processes act as neutral facilitators to achieve effective conflict resolution, with the main issues being lack of communication, differing interests, and power dynamics. It was concluded that the social worker's intervention in labor mediation is a key element in promoting a harmonious, fair, and productive work environment.

Keywords: Social Worker, Labor Mediation, Business Sector, Labor Disputes, Conflict Resolution.

Capítulo I: Acerca del Problema

Dimensiones del Área Problema

La mediación laboral es un proceso que permite la resolución de conflictos en las organizaciones, en la cual, el Trabajador Social cumple un rol fundamental al facilitar el diálogo, el mutuo acuerdo y las negociaciones; en la actualidad, las empresas afrontan desafíos que se relacionan con los conflictos entre los mismos colaboradores e inclusive entre empleadores y empleados, donde el profesional debe intervenir de manera apropiada, puesto que, si estos conflictos no son resueltos adecuadamente, se puede ver afectado el ambiente laboral, la productividad y el bienestar de los colaboradores, en este caso, la mediación laboral es un proceso útil para solucionar conflictos de manera justa y pacífica.

La mediación laboral es muy valiosa, ya que se trata de un proceso de negociación asistida por un mediador imparcial y calificado, cuyo objetivo es facilitar el diálogo entre las partes involucradas en un conflicto laboral, con el fin de llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes (Lacasa, 2023, parr.1).

En Ecuador, según García (2025, como se citó en Cueva et al., 2025, p.80) “la mediación se está presentando como una herramienta fundamental para la solución pacífica de conflictos entre empleadores y trabajadores, al promover la justicia social, la eficiencia procesal y la preservación de relaciones laborales constructivas”. En este sentido, la mediación más que una técnica es un proceso que tiene la capacidad de construir soluciones justas y sostenibles para las personas involucradas, permitiendo mantener las relaciones laborales.

De acuerdo con Solís y Moreira (2022) “la mediación es la principal técnica utilizada en la intervención del Trabajador Social para la resolución de conflictos” (p.5). Por ende, en las organizaciones del cantón Manta pueden existir conflictos, sin embargo, la intervención

del Trabajador Social se convierte en un ente fundamental, ya que, gracias a su capacidad y habilidad en la mediación laboral, puede emplear la resolución de conflictos de manera efectiva, utilizando estrategias para promover la facilitación de la comunicación, el bienestar general en la empresa y un ambiente laboral sano y productivo.

No obstante, pueden subsistir desafíos en la resolución de conflictos, que puede traer consigo insatisfacción laboral y afectar la productividad, en la cual, aquellas discrepancias generan la necesidad de investigar sobre los principales conflictos laborales en las empresas, las estrategias de mediación que utiliza el Trabajador Social para resolver aquellos conflictos, los beneficios de la mediación laboral en los colaboradores; en definitiva, este proyecto busca investigar y brindar conocimientos enriquecedores sobre la intervención del Trabajador Social en la mediación laboral en el sector empresarial del cantón Manta.

Propósitos de la Investigación

Esta investigación tuvo como finalidad analizar la intervención del Trabajador Social en la mediación laboral con el objetivo de identificar su aporte a la resolución de conflictos laborales en las empresas del cantón Manta, año 2025. Además, buscó identificar cuáles son los principales tipos de conflictos que surgen en las organizaciones y, de este modo, dio a conocer cómo la adecuada resolución permite mejorar la calidad del ambiente laboral aumentando su productividad y contribuyendo al bienestar de los colaboradores.

Por otra parte, se centró en describir cuáles son las estrategias de mediación laboral aplicadas por el Trabajador Social y, asimismo, se enfocó en detallar cuáles son los beneficios que se obtienen al aplicar dichas estrategias e intervención en las organizaciones, exponiendo cómo actúa el profesional y que técnicas utiliza para facilitar la comunicación y la adecuada resolución de conflictos internos de manera pacífica y equitativa.

Esta investigación tuvo como propósito desarrollar ideas que fortalezcan la mediación laboral, favoreciendo tanto al empleador como al colaborador y, a su vez, desde un enfoque académico, contribuyó en el fortalecimiento de conocimientos de los estudiantes en el campo del Trabajo Social, destacando su valor en el ámbito laboral.

Por todo ello, la elaboración de esta investigación fue importante, ya que demostró que la intervención del Trabajador Social en la mediación laboral en las organizaciones del cantón Manta, tiene un impacto positivo tanto en el bienestar de los colaboradores como en el éxito de la empresa, puesto que, aporta en la resolución de conflictos laborales mejorando las relaciones entre los colaboradores e incrementando la productividad.

Capítulo II: Marco Teórico

Aspectos Teóricos

Teoría de los Sistemas Ecológicos

La teoría de los sistemas ecológicos se basa en comprender cómo las personas interactúan con su entorno y cómo las diversas situaciones sociales y ambientales inciden en el desarrollo humano. De acuerdo con Lopes y Caçador (2021, como se citó en Barraza, 2023) manifiesta que: “en la década de 1970, Bronfenbrenner creó la Teoría de los Sistemas Ecológicos, que explica cómo interactúan varios elementos ambientales para influir en el desarrollo de una persona” (p.8). En la cual, la teoría se centra en diferentes niveles de sistemas que van desde los microsistemas hasta los macrosistemas en el que se encuentran interrelacionados.

Desde otro punto de vista, los autores Monreal y Guitart (2012, citados por Gutiérrez y Velandia, 2021) mencionan que:

Este modelo hace hincapié en comprender a la persona no sólo como un ente sobre el que repercute el ambiente, sino como una entidad en desarrollo y dinámica, que va implicándose progresivamente en el ambiente y por ende influye e incluso reestructura el medio en el que vive. Precisamente por ello, como se requiere de una acomodación mutua entre el ambiente y la persona, Bronfenbrenner señala que la interacción entre ambos es de una forma bidireccional que se caracteriza por su reciprocidad (p.43-44).

En relación con la intervención del Trabajador Social en la mediación laboral, esta teoría expone cómo el desarrollo humano está influenciado por diferentes sistemas, incluyendo microsistemas (familias, amigos), mesosistemas (empresa, comunidad), exosistemas (políticas y normas de la empresa) y macrosistemas (cultura, valores). En la cual, le facilita al profesional poder intervenir mediante la mediación, para conocer el conflicto desde su contexto más amplio, permitiéndole comprender cómo estos sistemas pueden afectar en su situación laboral y así, intervenir de manera adecuada para promover el bienestar de los colaboradores.

Teoría de la Justicia

Desde la perspectiva de Bracho (2021) centrándose en la teoría de la justicia de Rawls manifiesta que:

La teoría de la justicia de Rawls, marca pauta en cuanto a pretender buscar el beneficio para la satisfacción del colectivo, y posiblemente afecta ese bien individual que la persona desea, por esto, se dice que existe en sus postulados, el deseo de llegar a acuerdos entre los intereses individuales y los comunitaristas desde el equilibrio reflexivo, donde lo moral prevalece para optar por una elección racional que le

permite actuar de forma justa con los demás, sin menospreciar las oportunidades que tenga para su desarrollo en la sociedad (p.126).

Esta teoría brinda un análisis más complejo acerca de las relaciones entre las personas y la sociedad, en donde tiene como finalidad brindar el beneficio colectivo, sin embargo, también considera los intereses personales de los individuos contribuyendo a las soluciones justas y equitativas para promover el bienestar de manera integral.

En cambio, Honneth (1996, citado por Revuelta y Hernández, 2019) se refiere a la teoría de la justicia en que:

Fue necesario solo un pequeño paso para llegar a la opinión generalizada de que la cualidad moral de las relaciones sociales no puede medirse solamente por la distribución equitativa o justa de los bienes materiales, sino más bien que nuestra representación de la justicia debe estar relacionada esencialmente con aquellas concepciones acerca de cómo y cómo qué se reconocen recíprocamente los sujetos (p.335).

Los autores se enfocan en la justicia social, en la cual enfatizan que se pueden llegar a acuerdos que satisfagan a ambas partes, es por ello, que la teoría se relaciona con la intervención a través de la mediación laboral, ya que esta misma permite comprender que mediante el diálogo y teniendo en cuenta los principios de la moralidad se pueden resolver los conflictos que se presentan dentro de las empresas de manera justa y equitativa sin afectar los intereses personales ni colectivos de los individuos.

Teoría del Conflicto

La teoría del conflicto permite analizar y comprender las relaciones de poder y discrepancias sociales, reconociendo los conflictos como una parte constructiva de las relaciones sociales, en donde aquellos problemas pueden ser fuente de cambios positivos.

Según Galtung (ob. cit, como se citó en Martínez, 2020) “es de suma importancia contar con una teoría del conflicto tanto para los estudios para la paz en su versión negativa, como reducción de la violencia directa, del sufrimiento u ofensa a las necesidades humanas básicas” (p.227-228).

Asimismo, el autor Jiménez (2018) manifiesta que el filósofo alemán Georg Simmel presenta la teoría del conflicto:

Como un componente fundamental en la consolidación del tejido social, que si bien parte de disyuntivas, en torno a intereses, motivaciones, etc., genera procesos de integración entre los individuos. Integración que se enaltece por encima de la indiferencia y a partir de la cual es posible asumir un reconocimiento del otro como una parte igual del mismo tejido social (p.17).

En definitiva, la teoría del conflicto es importante porque permite conocer el núcleo del problema y cuáles son sus causales, para que el profesional pueda abordar las problemáticas laborales y comprender desde dónde partir e intervenir para una correcta resolución de conflictos y así, obtener resultados efectivos entre los colaboradores y sus superiores junto a un ambiente laboral armonioso.

Teoría de la Mediación

Como lo manifiestan Fandiño y Parra (2020) la definición de la teoría de la mediación según los teóricos Jay Folger y Alison Taylor:

Es el proceso a través del cual los participantes, junto con la asistencia de una o varias personas neutrales, sistemáticamente aíslan los asuntos de la disputa para desarrollar opciones, considerar alternativas y alcanzar un acuerdo consensuado que se acomode a sus necesidades (p.23).

La teoría de la mediación se basa en buscar las soluciones de los conflictos por medio de la intervención de un tercero neutral, que es el mediador. Este intermediario tiene la finalidad de optimizar la comunicación, para identificar los intereses de las partes involucradas y así, lograr acuerdos que satisfagan a ambas partes de manera equitativa manteniendo la confidencialidad.

Por otra parte, desde la perspectiva de Linares (2022) manifiesta que en la teoría de la mediación:

Es evidente la necesidad de una gran capacidad reflexiva por parte del mediador para poder modificar positivamente el conflicto. Es decir, debe actuar como un observador que ve desde fuera el conflicto para poder poner en marcha sus habilidades metapragmáticas y emplear diferentes tácticas y estrategias que le permitan modificar positivamente el conflicto (p.279).

Por ende, la teoría de la mediación es fundamental, ya que permite resolver los conflictos laborales entre los colaboradores o con sus superiores de manera pacífica y recíproca, en donde el mediador actúa como un facilitador imparcial, para escuchar las versiones de ambas partes y así, ayudar a comunicarse de manera efectiva para que puedan llegar a un mutuo acuerdo logrando mejores relaciones laborales.

Aspectos Conceptuales

Intervención del Trabajador Social

El proceso de la intervención del Trabajador Social son las acciones que se llevan a cabo con el objetivo de transformar la realidad de las personas, familias y comunidades, ayudando a enfrentar las situaciones que afectan su bienestar social y, a su vez, contribuyen a mejorar su calidad de vida.

De acuerdo con (Guzmán et al., 2023) menciona que:

Para los y las trabajadores(as) sociales la intervención forma parte de su identidad y especificidad profesional, es una categoría central en las discusiones disciplinares porque a partir de ella se aporta a la transformación social en clave de derechos humanos, dignidad y justicia social (p.204).

Por lo tanto, la intervención para los trabajadores sociales es de vital importancia, porque es a través de esta que los profesionales actúan como agentes de cambio, lo que les permite contribuir en la construcción de una sociedad más justa, a través de su compromiso hacia los derechos humanos y el respeto a la dignidad de todas las personas.

Además, los autores (Guzmán et al., 2023, p. 204) afirman que, la intervención del trabajador social:

Es entendida como un proceso organizado (que requiere una planeación, seguimiento y evaluación), fundamentado (en el conocer, saber, hacer y producir), pertinente (con las demandas y necesidades del contexto), reflexivo (que necesita una actitud vigilante, crítica, analítica) y orientado (hacia la transformación social).

En otros términos, la intervención es un proceso integral que requiere de varias características imprescindible, donde cada una de ellas cumple su debida función influyendo positivamente en las realidades sociales, permitiéndole al profesional actuar de manera efectiva y sostenible.

Además, es fundamental que el Trabajador Social tenga bien definido el objetivo de estudio, para que así pueda intervenir adecuadamente y resolver las situaciones que se presenten con la finalidad de generar cambios significativos y duraderos. Del mismo modo, Miele y Alcívar (2024) aportan que:

Para la intervención en Trabajo Social es muy importante el centrarse en el campo social, en las personas o en el medio social, es decir que tenga claro el objetivo que pretende comprender y de qué forma transforma la intervención social en un proceso conjunto en donde sus hechos son basados en la realidad (p.387).

Intervención del Trabajador Social en Conflictos Laborales

Según Pastillo Cañarejo (2018, como se citó en Peñafiel, 2020, p. 39) “el Trabajo Social en el área laboral tiene un amplio campo de intervención permitiendo identificar, diagnosticar y contextualizar los problemas y necesidades de los trabajadores desde una perspectiva integral, considerando aspectos económicos, psicológicos, sociales, relaciones productivas, humanas y familiares”. Por lo tanto, el Trabajo Social aporta significativamente en el entorno laboral, puesto que no solo aborda los conflictos que se presentan de manera inmediata, sino que contribuye en el bienestar integral de los colaboradores, transformándose en un ente esencial para desarrollar ambientes de trabajo justos y equitativos.

Además, Peñafiel (2020) señala que:

La intervención social en las organizaciones es adaptativa; es decir que en el quehacer profesional se evaluará la situación social de los colaboradores que requieran de ayuda desde esta área para encontrar el modelo idóneo con el que se va a llevar su caso, por el hecho de que las realidades sociales son cambiantes y la intervención social en el contexto laboral de igual manera (p.58).

La labor del Trabajador Social en las organizaciones se basa en evaluar constantemente a los colaboradores que necesiten ayuda, no solo para conocer su situación, sino también para poder comprender la complejidad del contexto y así, crear un plan de intervención con las estrategias adecuadas y pertinentes que respondan a sus necesidades,

generando un mejor entorno laboral donde los colaboradores se sientan valorados y apoyados.

Desde el punto de vista de Becerra (2020) afirma que:

Desde el ámbito laboral las y los trabajadores sociales abordan aquellas problemáticas que giran en torno al comportamiento de las personas en el medio con el que se relacionan, abarcando este grupo social con fundamentos sobre los derechos humanos, justicia social, igualdad y el respeto. La participación colectiva es uno de los principios que permite al grupo social, ser agentes de cambio y transformación para la consecución de una calidad de vida y un empleo en condiciones aptas para el desarrollo y bienestar social (p.18).

Por ello, el rol que desempeñan los trabajadores sociales en el área laboral es de suma importancia porque poseen la habilidad de atender las problemáticas que afectan el comportamiento de los colaboradores, en la cual se fomenta la participación colectiva con el objetivo de empoderar a los mismos para que se conviertan en agentes de cambio y así, luchar por las condiciones laborales justas y saludables.

Funciones del Trabajador Social en el Área Laboral

En el sitio web (Universidad Internacional de La Rioja [UNIR], 2025) se menciona que “las funciones de un Trabajador Social en una empresa privada incluyen promover el bienestar laboral mediante programas de prevención de riesgos psicosociales, gestión de conflictos internos o fortalecimiento de la cohesión organizacional” (párr.9). Es decir, el rol del Trabajador Social en el área laboral es esencial, puesto que fomenta el bienestar laboral, influyendo positivamente en la salud mental y emocional de los colaboradores a través de los programas de prevención de riesgos psicosociales, asimismo, la habilidad que tiene el

profesional para manejar los conflictos de la empresa cumple un papel importante, ya que le permite optimizar la comunicación y crear un ambiente laboral más saludable y productivo.

Según (Vélez et al., 2020, p. 5) afirma que, dentro de la empresa en función de trabajadores sociales se puede:

Planificar, desarrollar y evaluar procesos relacionados con la acogida de nuevos trabajadores a la empresa, el manejo del estrés laboral, el clima laboral, la prevención y tratamiento de toxicomanías, el absentismo laboral, el traslado de personal, la integración laboral de personas con discapacidad y la preparación para la jubilación o los despidos.

A partir de las diversas áreas mencionadas, el Trabajador Social cumple funciones importantes en el ámbito laboral, puesto que tiene el objetivo de promover el bienestar y mejorar la calidad de vida de los colaboradores en el trabajo, también identifica áreas que necesitan mejoras y asegura que todos los colaboradores se sientan valorados e incluidos, cabe destacar que el profesional también contribuye en la integración efectiva de las personas con discapacidad, creando un ambiente saludable y productivo.

Asimismo, en el sitio web SBC Ecuador (2022) se expone que “el rol de un Trabajador Social tiende a ser, el de mediador entre la parte laboral y familiar de un colaborador, atender las necesidades de los empleados para lograr que rindan y alcancen los objetivos de la empresa” (párr.1). A través de la mediación, el Trabajador Social busca comprender las circunstancias personales que afectan en el rendimiento del colaborador, abordando efectivamente la resolución de los conflictos que puedan surgir, asimismo, el profesional aporta de manera significativa en la implementación de programas y estrategias que ayuden en su crecimiento, obteniendo un impacto positivo tanto en los colaboradores como a en la organización.

Trabajo Social en Mediación

Desde la perspectiva del Consejo General del Trabajo Social (2024) “el Trabajo Social destaca por su capacidad para mediar y facilitar la comunicación entre las partes, identificar recursos y servicios de apoyo, y abogar por aquellas personas en situación de vulnerabilidad” (p.7-8). Es decir, el rol que cumple el profesional en la mediación es fundamental, puesto que establece la comunicación y aporta de manera efectiva en el acceso a los recursos, promoviendo la equidad y el bienestar social.

A su vez, Jiménez (2020) manifiesta que, el Trabajo Social y la mediación, tienen un mismo objetivo el cual trata de alcanzar el bienestar de las personas mediante la ayuda del profesional. Es por ello, que el/la trabajador/a social se convierte en el/la profesional idóneo para la búsqueda del consenso y reconciliación entre las diferentes personas, grupos y comunidades mediante la base de unos derechos e ideales (p.34).

El Trabajo Social y la mediación tienen una estrecha relación que se basa en alcanzar el bienestar de las personas, en la cual el profesional tiene la formación y capacidad competente para actuar como mediador con el objetivo de resolver los conflictos y fortalecer las relaciones laborales fomentando la equidad y justicia social. Del mismo modo, Bravo y Llor (2020) exponen que, “en cualquier área donde se encuentre laborando el profesional en Trabajo Social, entre sus funciones está el mediar que lo hace con la finalidad de buscar el diálogo entre las partes para lograr la resolución de un conflicto” (p.4).

Por otro lado, según Rondón (2013, como se citó en Jiménez, 2020, p. 32) “la aportación fundamental del Trabajo Social a la mediación se basa en la de incluir la variable social al análisis del conflicto. De esta manera, se trabaja con las circunstancias sociales que entorpecen el bienestar social de las personas”. Es decir, al incluir la variable social se puede comprender desde donde parten los conflictos laborales que influyen en el bienestar de los

colaboradores, facilitando a su vez, el desarrollo de estrategias de mediación que le permitan al profesional tener una adecuada intervención en la resolución de los conflictos.

En el proceso de la mediación laboral, el Trabajador Social aplica las técnicas de negociación y resolución de conflictos y el conocimiento de las leyes y recursos existentes previenen problemas más graves en la empresa como denuncias o juicios.

El plan de igualdad: promover actuaciones para asegurar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en la empresa Díaz (2013, como se citó en Vélez et al., 2020, p. 7-8).

En consecuencia, la técnica de negociación y resolución de conflictos es fundamental en la mediación laboral, ya que este proceso va más allá de solo resolver los conflictos, considerando que su principal objetivo es prevenir los problemas más graves, como las denuncias, a través del diálogo y así, crear un entorno laboral armonioso, en donde perduren las relaciones sanas y se fortalezca la estructura organizativa de las empresas incrementando la productividad.

En definitiva, el Trabajo Social es una profesión multifuncional que cumple un papel fundamental al abordar los problemas sociales y contribuyendo efectivamente en la resolución de los mismos a través de la mediación, como un método accesible, rápido y favorecedor para las partes. Es así como Sánchez (2019) manifiesta que:

El profesional de Trabajo Social realiza un sinnúmero de funciones y entre ellas está la de mediación. Esta función es una alternativa a la resolución de conflictos, donde el Trabajador Social actúa como mediador siendo neutral e imparcial, orientando dentro del proceso para que las partes implicadas puedan llegar a la resolución de este (p.10).

Mediación Laboral

Para Losada y Briz (2024) la mediación laboral se define como:

Un proceso voluntario y confidencial en el que una tercera parte neutral, mediadora, facilita la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto: la trabajadora y la empleadora. El objetivo de la mediación es lograr un acuerdo mutuamente satisfactorio que resuelva las diferencias laborales y evite la judicialización del conflicto (p.5).

En otras palabras, las autoras definen la mediación laboral como una alternativa eficaz para la resolución de conflictos de manera pacífica entre los colaboradores y sus superiores; con el fin de promover un ambiente laboral agradable y productivo, manteniendo la buena relación de manera colectiva, fomentando el diálogo, la equidad, prevenir futuros conflictos y evitar procesos judiciales costosos.

Por otra parte, es importante que la mediación tenga un espacio preciso en los conflictos laborales, ya que permite que los colaboradores y empleadores puedan solucionar desacuerdos a través del diálogo y el mutuo acuerdo. Del mismo modo, Ludeña y Pineda (2025) afirman que:

La mediación como mecanismo para la resolución de conflictos laborales adquiere una relevancia significativa, lo cual hace imprescindible la necesidad de considerarlo dentro de normas supletorias como el Código Orgánico General de Procesos, buscando que las partes involucradas dentro de las disputas laborales puedan superar las diferencias contractuales y encontrar soluciones consensuadas a los problemas, evitando así recurrir al proceso judicial en materia laboral (p.6).

Asimismo, Ludeña y Pineda (2025) también manifiestan que, “la mediación ofrece una vía más ágil y menos confrontativa, que prioriza la negociación y el consenso sobre la imposición de decisiones, destacándose como una herramienta eficiente para la solución de conflictos laborales” (p.6). Es decir, la mediación es un proceso eficiente que brinda

soluciones rápidas mediante la negociación ante los conflictos que se presentan, fortaleciendo las relaciones de las personas implicadas y promoviendo un ambiente laboral armonioso.

Por otro lado, según García (2020) “la mediación como sistema de resolución de conflictos necesita de unas técnicas y unas características formales muy concretas y definidas para conseguir el éxito en la resolución del conflicto” (p.30). Es decir, para que la mediación obtenga un resultado satisfactorio dentro de las empresas u cualquier otra área, se necesita llevar a cabo un proceso estratégico, utilizando técnicas adecuadas a la problemática que se desea intervenir.

Tipos de Mediación Laboral

Según la escuela Law y Safety School (2023), los tipos de mediación laboral son:

Mediación Preventiva. Se lleva a cabo antes de que un conflicto escalone. Puede ser útil para abordar problemas emergentes y prevenir su intensificación.

Mediación Reactiva. Ocurre después de que el conflicto ya haya surgido. El objetivo es resolver las diferencias y restaurar la armonía en el ambiente laboral.

Mediación Facilitada por Empleador. En algunas organizaciones, los propios empleadores brindan la mediación. Puede ser efectiva para resolver problemas internos de manera rápida.

Mediación Externa. Se lleva a cabo por mediadores profesionales externos a la empresa. Esto puede ayudar a garantizar la imparcialidad y crear un ambiente más seguro para la comunicación.

Mediación Voluntaria. Cuando ambas partes están de acuerdo en someterse a mediación para resolver un conflicto.

Mediación Obligatoria. Como se mencionó anteriormente, en algunos casos, la mediación es requerida por ley o acuerdos contractuales (párr.5-10).

En otras palabras, la escuela da a conocer que cada tipo de mediación laboral se utiliza de acuerdo con la problemática que se presente dentro de las empresas u organizaciones, asimismo, expone la finalidad de cada una de ellas facilitando su comprensión y utilidad, favoreciendo la adecuada resolución de conflictos y, a su vez, mejorar el ambiente laboral, incrementando la buena comunicación y productividad.

Estrategias de Mediación

Según (Cea et al., 2023) afirma que, “los mediadores despliegan estrategias y comportamientos con el fin de que las partes en conflicto desarrollen y logren plantear opciones o alternativas que les posibilite llegar a un acuerdo que solucione el conflicto o mejore las relaciones que tienen” (p.138). Por lo tanto, los mediadores cumplen un rol importante en la resolución de conflictos, ya que no solo se centran en buscar soluciones, sino que también promueven un ambiente de respeto y productividad.

Para Kressel y Pruitt (1985, como se citó en Cea et al., 2023, p.138-139) unas de las clasificaciones de estrategias de mediación más populares son:

Las estrategias contextuales se orientan a que las propias partes encaucen sus soluciones más adecuadas. Además, aluden a intervenciones cuya finalidad es facilitar el proceso de resolución de conflictos modificando las circunstancias en las que ocurre la mediación.

Las estrategias substantivas, en contraste con las anteriores, se refieren a aquellas intervenciones que tratan directamente los temas en conflicto en la búsqueda de mover la negociación hacia un acuerdo.

Las estrategias reflexivas son aquellas intervenciones que intentan orientar al mediador para ganarse la aceptación de las partes, comportamientos que buscan establecer confianza en el mediador y en el proceso de mediación, y crear una base para el desarrollo de las actividades futuras.

Estas estrategias de mediación se relacionan y se complementan una a la otra, permitiéndole al profesional comprender y facilitar la resolución de conflictos laborales, incrementando la efectividad de la técnica y promoviendo resultados positivos en donde los acuerdos satisfagan a las partes implicadas.

Por otra parte, los autores Berríos y Martínez (2008, como se citó en Calle et al., 2020) “señalan que una de las maneras más eficaces para la mediación y solución de conflictos, es la negociación” (p.523). Es decir, una de sus estrategias principales y efectivas de la técnica de la mediación es la negociación, ya que, a través de esta, las partes afectadas pueden exponer sus diferencias e ideas, para llegar a un mutuo acuerdo de manera equitativa y así, ambas partes queden satisfechas. No obstante, el éxito de la negociación muchas veces se puede ver afectada, ya sea por la falta de una apropiada comunicación, no saber controlar las emociones, lo cual puede perjudicar el ambiente negociador.

Por otra parte, para la Federal Mediation and Conciliation Service (2016, como se citó en Rodríguez, 2023) “el proceso utiliza un tercero neutral para ayudar a las partes en disputa a encontrar soluciones mutuamente aceptables para los problemas que surgen en el lugar de trabajo” (p.236). En otras palabras, centrándose en lo laboral, los conflictos que surgen dentro de las empresas son intervenidos por un tercero imparcial, que actúa como facilitador favoreciendo la comunicación con el objetivo de llegar a una solución justa y equitativa.

Asimismo, según las autoras Labin y Cincotta (2023) la mediación “se basa en la escucha activa y la circulación de la palabra, que permite a los sujetos expresarse y resolver

sus conflictos de manera efectiva” (párr.2). En otras palabras, la escucha activa es una estrategia importante en la mediación, ya que, al saber escuchar a las partes involucradas ante un conflicto, permite comprender sus versiones optimizando el respeto y la empatía, para que los participantes se sientan en confianza y, puedan expresar sus necesidades y emociones creando resultados positivos a través de dicha intervención.

Beneficios de la Mediación

De acuerdo con Ludeña y Pineda (2025):

La mediación resulta una opción válida y beneficiosa, ya que ofrece un proceso ágil, económico, menos confrontativo y menos desgastante. Este mecanismo permite a las partes negociar intereses y ceder posturas de manera consensuada, al llegar a acuerdos que beneficien a ambas partes del conflicto (p.6).

La flexibilidad que tiene la mediación es un gran beneficio para los colaboradores, ya que tienen la oportunidad de resolver los conflictos o encontrar soluciones de acuerdo con sus necesidades de manera rápida, evitando procesos judiciales duraderos y costosos. Del mismo modo Narváez (2021) afirma que:

Entre los beneficios más usuales de la mediación encontramos la flexibilidad en el cual las partes involucradas en un conflicto de tipo comunitario, laboral, social o familiar puede ser resuelto con la asistencia de un mediador sin tener que recurrir a la contratación de abogados o acudir a procesos judiciales los cuales pueden llegar a ser muy tediosos (p.928).

Además, la mediación les permite a las partes involucradas proponer soluciones justas que satisfagan sus intereses a través de la participación voluntaria, en la cual un tercero neutral guía y facilita el diálogo fomentando la negociación y un entorno laboral favorable. Es así como Narváez (2021) manifiesta que:

Otro de los beneficios está en que las partes acuden a la mediación de manera libre y voluntaria siendo conducidas a través de un tercero en el proponiendo ellos mismos las soluciones parciales o totales que consideren sean las más beneficiosas y tienen la libertad de hacerlo en una o varias sesiones e incluso de decidir si aceptan o no lo que se les plantee o de proponer una contraoferta (p.928).

Por otra parte, Garcés (2022) menciona que, “toda audiencia de mediación, documentos habilitantes y actas de mediación son confidenciales, quedando las partes obligadas a no divulgar lo actuado en las sesiones ni en los acuerdos” (p.155). En otras palabras, la confidencialidad es un beneficio fundamental, ya que permite establecer un entorno seguro y confiable para resolver los conflictos laborales y así, las partes puedan expresarse sin temor a que se difunda los acuerdos obtenidos o lo que se da a conocer dentro del proceso de mediación.

A su vez, Guerrero y Flores (2023) manifiesta que la mediación “fomenta el protagonismo y la responsabilidad de las partes” (p.67). Es decir, se considera el protagonismo como un beneficio de la mediación, puesto que permite que las partes involucradas tengan un rol activo en la cual, deben responsabilizarse de sus acciones y decisiones fomentando así, el empoderamiento y la autonomía de las mismas, contribuyendo a la obtención de resultados efectivos, un entorno propicio y vínculos sanos entre los colaboradores.

Desde la perspectiva de Islas y Cornelio (2014, como se citó en Todd y Gorjón, 2023) “los beneficios de la mediación son: brinda respeto y ofrece la oportunidad para que las partes en disputa conserven y continúen en su relación” (p.127). En otros términos, la mediación es muy beneficiosa ante la resolución de conflictos laborales porque permite que las personas expresen sus diferencias a través del diálogo y, les facilita la oportunidad de

buscar soluciones de manera respetuosa que beneficien a ambas partes creando un ambiente laboral favorable y productivo.

Conflictos Laborales

Los conflictos laborales se manifiestan mediante la discrepancia entre los colaboradores e incluso entre los empleadores y empleados, a causa de los distintos intereses y expectativas que poseen las personas. De la misma forma Bazán (2024) aporta que:

En el ámbito de las Relaciones Laborales, se asume que empleados y empleador poseen distintos intereses y que cierto conflicto es inevitable, por tanto, habrá que gestionarlo. Estas disputas pueden prevenirse y resolverse mediante una acción consensuada de las partes o mediante la intervención de terceros a través de procesos de conciliación o negociación (p.7).

En otras palabras, los conflictos laborales no son considerados como algo anormal, por el contrario, son un hecho normal dentro de las empresas u cualesquiera otras áreas laborales, no obstante, se pueden evitar los conflictos a través de la intervención de un profesional mediante el proceso de la mediación, con el fin de obtener resultados satisfactorios y un ambiente laboral agradable dentro de las organizaciones.

Según Losada y Briz (2024) “por conflicto de trabajo se entiende toda controversia, externamente manifestada, entre personas empresarias y trabajadoras sobre aspectos relativos a las relaciones laborales” (p.5). Es decir, las autoras sitúan el conflicto laboral como todo tipo de desacuerdos que existan dentro del área de trabajo, excluyendo totalmente los conflictos personales o de otra índole que no competa al ámbito laboral. Para López (2024):

En el ámbito laboral, los conflictos más propensos a congestionar los tribunales son aquellos relacionados con bonificaciones y utilidades, el método de pago de jubilación patronal, la forma de liquidar sueldos atrasados, horas suplementarias y

extraordinarias, indemnizaciones, remuneración parcial o por horas, entre otros. Estos desacuerdos surgen principalmente debido a la falta de voluntariedad por parte de las partes involucrada (p.2787).

Tipos de Conflictos Laborales

Según (Suárez, 2020, p.2-3) los tipos de conflictos laborales son los siguientes:

Conflicto Laboral por Recursos. Los recursos escasos y limitados pueden provocar desacuerdos, tensiones e intereses enfrentados.

Conflicto Laboral por Estilos de Personalidad. Las diferentes maneras de comunicarnos, de reaccionar y de responder ante el conflicto puede ocasionar que las personas se distancien unas de otras.

Conflicto Laboral por Percepciones y Puntos de Vista. La visión de las personas en el trabajo depende del área donde pertenecen, de los problemas que afrontan y de los retos que necesitan enfrentar. Eso hace que, ante una situación determinada, sus percepciones pueden ser diferentes y en ocasiones contradictorias.

Conflicto Laboral por Metas y Objetivos. Los intereses enfrentados, en caso de no manejarse adecuadamente, generan dificultad para armonizar.

Conflicto Laboral por Presión. Cuando estamos bajo presión aparece el estrés y la sensación de agobio.

Conflicto Laboral de Roles y Responsabilidades. La confusión respecto a las responsabilidades y roles que deben asumir los colaboradores en el trabajo, cuando no están bien definidos son causa de conflictos.

Conflicto Laboral por Trato Irrespetuoso. El trato que reciben los trabajadores de sus jefes y compañeros marca su nivel de satisfacción en el trabajo.

Conflicto Laboral por Condiciones Inadecuadas de Trabajo. Cuando las condiciones de trabajo no son apropiadas, causan conflicto, producen estrés y la productividad queda afectada.

Los conflictos se pueden presentar de manera individual y colectiva, a partir de la perspectiva de la autora, se puede distinguir que no todos los conflictos son de la misma índole, ya que existen discrepancias que se pueden presentar entre los colaboradores y su superior, entre los mismos colaboradores e incluso entre los propios superiores, en donde cada tipo de conflicto tiene su propio proceso de resolución, es por esto que la clasificación de los conflictos es funcional porque permite obtener un análisis y búsqueda de soluciones de manera más fácil y clara, consiguiendo resultados justos y efectivos para todas las personas.

Antecedentes de la Investigación

A continuación, se darán a conocer diversas investigaciones que se relacionan con el tema de estudio, la cual serán la base fundamental para dirigir el desarrollo de la investigación:

De acuerdo con la investigación realizada por Vélez et al., (2020) con el tema “Trabajo Social laboral, una mirada desde el mundo contemporáneo” se centró en identificar el quehacer del Trabajador Social en el ámbito laboral, para conocer las diversas funciones y actividades que ejerce en dicha área. La investigación se llevó a cabo desde un enfoque cualitativo y cuantitativo, de carácter descriptivo y exploratorio, en la cual se utilizó la técnica de la encuesta. A través de esta, en una de las preguntas se obtuvo como resultado que el 20% de los encuestados mencionaron que la función que más realiza el profesional es la de mediador. Mediante la conclusión del estudio se evidenció que el Trabajador Social en el Departamento de Recursos Humanos es de suma importancia, puesto que, es un agente de

cambio que contribuye a la satisfacción de las necesidades de los colaboradores para que se desarrollen ambientes laborales adecuados.

Conforme a la investigación realizada por Solís y Moreira (2022) titulada “Intervención del Trabajador Social en conflictos laborales en empresa de producción atunera, año 2021” se enfocó en comprender las causas que crean los conflictos laborales y las consecuencias que pueden producir dichos conflictos en el campo de la producción atunera, por tanto, el artículo se realizó con una metodología de carácter cualitativo mediante la aplicación de la entrevista. Por medio de la investigación se resaltó que la intervención del profesional es fundamental en el Departamento de Talento Humano de una organización, ya que a través de la implementación de estrategias puede sensibilizar a los colaboradores y por medio de la aplicación de la técnica de mediación puede optimizar el clima laboral para la adaptabilidad laboral integral. Los resultados subrayaron que las principales causas de los conflictos laborales se desarrollan por la falta de liderazgo y comunicación entre los colaboradores afectando la producción y el desempeño laboral de los mismos.

Otra investigación similar fue la de Guillén et al., (2021) con el tema “La mediación: una estrategia comunicativa para resolver conflictos entre individuos” se basó en analizar la mediación como estrategia comunicativa para la resolución de los conflictos entre los individuos mediante la intervención del trabajador social, en la cual fue una investigación fenomenológica y se llevó a cabo con una metodología cualitativa, utilizando el análisis de contenido y la técnica de la entrevista que fue aplicada a 6 trabajadores sociales. Entre los resultados se destacó a la mediación como una técnica eficiente para la resolución de los conflictos en las distintas áreas, en la cual el profesional está preparado para ejercer el rol de mediador, también se identificó la comunicación como una estrategia fundamental para la escucha activa, aclarar ideas y proponer opciones adecuadas para solucionar los conflictos.

La investigación realizada por Quijano y Fabre (2020) con el tema “Trabajo Social y el modelo de mediación en la resolución de conflictos” se enfocó en estudiar la perspectiva de docentes universitarios acerca de la relación entre Trabajo Social y el modelo de mediación en la resolución de conflictos, de la Universidad Técnica de Manabí. El artículo se basó en un enfoque positivista, mediante la metodología descriptiva, no experimental, analítico, transversal, bibliográfico, en la cual se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos de 14 docentes de la carrera de Trabajo Social en dicha universidad. Los resultados destacaron que la mediación cumple un papel fundamental en el ejercicio profesional del Trabajo Social resaltando que es importante considerar dicho modelo como alternativa para la resolución de conflictos.

Por último, la investigación de Becerra (2020) titulada “La intervención del Trabajador Social frente a las relaciones colectivas laborales en empresas privadas” se centró en analizar las competencias del trabajador social, a través de la revisión bibliográfica de varios artículos científicos, en donde se determina el accionar del profesional de Trabajo Social orientado a la transformación de las problemáticas sociales. La investigación se desarrolló por medio de un enfoque cualitativo, a partir del nivel lógico – inductivo, obteniendo como resultado la importancia del profesional en el campo de recursos humanos, promoviendo el mejoramiento de las relaciones laborales, en la cual el profesional elabora un plan de intervención para afrontar los conflictos existentes entre el capital humano y la productividad de la empresa, optimizando espacios que respondan a las situaciones de conflicto, a través de la mediación.

Fundamentos Legales

Federación Internacional de Trabajo Social (FITS) (2018)

Artículo 15.- Los/las profesionales del trabajo social, promoviendo el compromiso y la implicación de las personas usuarias, favorecen que éstas se responsabilicen en la toma de decisiones y acciones que puedan afectar a su vida siempre que no vulneren los derechos e intereses legítimos de terceros. Harán el menor uso posible de medidas legales coercitivas, y sólo las adoptarán en favor de una de las partes implicadas en un conflicto, después de una cuidadosa evaluación de los argumentos de cada una de las partes (Federación Internacional de Trabajo Social [FITS], 2018).

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 97.- Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.47).

Art. 190.- Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.101).

Ley de Arbitraje y Mediación (2006)

Art. 1.- El sistema arbitral es un mecanismo alternativo de solución de conflictos al cual las partes pueden someter de mutuo acuerdo, las controversias susceptibles de

transacción, existentes o futuras para que sean resueltas por los tribunales de arbitraje administrado o por árbitros independientes que se conformaren para conocer dichas controversias (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, p.2).

Art. 2.- El arbitraje es administrado cuando se desarrolla con sujeción a esta Ley y a las normas y procedimientos expedidos por un centro de arbitraje, y es independiente cuando se realiza conforme a lo que las partes pacten, con arreglo a esta Ley (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, p.2).

Art. 3.- Las partes indicarán si los árbitros deben decidir en equidad o en derecho, a falta de convenio, el fallo será en equidad (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, p.2).

Art. 43.- La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, p.15).

Art. 44.- La mediación podrá solicitarse a los centros de mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados. Podrán someterse al procedimiento de mediación que establece la presente Ley, sin restricción alguna, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, p.15).

Art. 47.- El procedimiento de mediación concluye con la firma de un acta en la que conste el acuerdo total o parcial, o en su defecto, la imposibilidad de lograrlo. En caso de lograrse el acuerdo, el acta respectiva contendrá por lo menos una relación de los hechos que originaron el conflicto, una descripción clara de las obligaciones a cargo de cada una de las partes y contendrán las firmas o huellas digitales de las partes y la firma del mediador (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, p.16).

Art. 48.- La mediación prevista en esta Ley podrá llevarse a cabo válidamente ante un mediador de un centro o un mediador independiente debidamente autorizado (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, p.16).

Art. 50.- La mediación tiene carácter confidencial. Los que en ella participen deberán mantener la debida reserva. Las fórmulas de acuerdo que se propongan o ventilen no incidirán en el proceso arbitral o judicial subsecuente, si tuviere lugar (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, p.16-17).

Art. 52.- Los gobiernos locales de naturaleza municipal o provincial, las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro y, en general, las organizaciones comunitarias, podrán organizar centros de mediación, los cuales podrán funcionar previo registro en el Consejo Nacional de la Judicatura. La comprobación de la falta de cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente Ley y su reglamento, por parte de un centro de mediación dará lugar a la cancelación del registro y prohibición de su funcionamiento. El Consejo de la Judicatura podrá organizar centros de mediación pre procesal e intraprocesal (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, p.17).

Ministerio del Trabajo (2022)

Artículo 1.- Objeto.- El Ministerio del Trabajo a través de la Dirección de Mediación Laboral a cargo del Centro de Mediación Laboral de este Ministerio, promueve la solución de conflictos presentados entre empleador y trabajador que permitan reconstruir la relación laboral o mantener vínculos productivos futuros, descongestionando el sistema judicial (Ministerio del Trabajo, 2022, p.2).

Artículo 2.- Ámbito.- Este Acuerdo Ministerial regirá para los trabajadores y empleadores del sector privado que busquen la solución de conflictos a través de mecanismos alternativos. En el caso de los empleadores y trabajadores del sector público podrán acceder

libremente a este servicio, para lo cual deberán aplicar la normativa vigente para cada caso (Ministerio del Trabajo, 2022, p.2).

Artículo 3.- De la mediación laboral.- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos en la que un tercero neutral asiste a las partes para obtener un acuerdo en materia transigible. Para el efecto, el Centro de Mediación Laboral del Ministerio del Trabajo tramitará las solicitudes que se enmarquen en el inciso anterior (Ministerio del Trabajo, 2022, p.2).

Artículo 4.- Del acceso a la mediación laboral.- Los trabajadores y empleadores tienen derecho a contar con el servicio de mediación en materia laboral. El Ministerio del Trabajo prestará un servicio gratuito, eficiente, comprensible para las partes y de alta calidad en sus diversas dependencias (Ministerio del Trabajo, 2022, p.2).

Código del Trabajo (2005)

Art. 555.- De sus funciones.- Corresponde a la Dirección y Subdirecciones de Mediación Laboral:

a) Elaborar y ejecutar programas de contacto entre empleadores y trabajadores, a través de sus respectivos organismos, encaminados a lograr un mejor entendimiento entre ellos;

b) Realizar la mediación obligatoria conforme a lo previsto en este Código;

c) Realizar la mediación previa a cualquier conflicto colectivo de trabajo;

d) Impulsar la negociación colectiva y convertirla en medio eficaz para el establecimiento de mejores condiciones de trabajo y empleo;

e) Impulsar y propender al trato extrajudicial de los conflictos colectivos de trabajo, que tienda a aproximar las posiciones de las partes; y,

f) Coordinar sus funciones y colaborar estrechamente con las Direcciones Regionales del Trabajo (Código del Trabajo, 2005, p.132).

Fundamentos Teóricos del Trabajo Social

El Modelo Ecológico de Urie Bronfenbrenner es fundamental en la mediación laboral, puesto que le permite al Trabajador Social comprender el comportamiento de los colaboradores y analizar cómo la interacción con diversos sistemas sociales y ambientales pueden influir en el mismo.

Bronfenbrenner sostiene que el ser humano, se desarrolla en contextos de múltiples ambientes interrelacionados o interconectados entre ellos que van desde el entorno más cercano como es el microsistema (familia y escuela) luego a un nivel más amplio como es el caso del macrosistema (Cultura y sociedad) (Perea, 2023, p. 5558).

Este modelo le permite al profesional poder abordar los conflictos desde una perspectiva integral, en la cual no solo se centra en las relaciones directas que tiene el colaborador, sino que, se basa en los aspectos más amplios que inciden en el ambiente laboral, resultando favorecedor en la intervención, para la optimización del entorno laboral.

Del mismo modo, Flores (2024) manifiesta que:

El Modelo Ecológico puede ser de gran ayuda en la Disputas Laborales y las Negociaciones Colectivas al fomentar la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental, cabe destacar que, al considerar el impacto de las acciones empresariales con el ambiente, debido a que, busca promover prácticas respetuosas con la naturaleza, lo que a su vez puede generar ahorros a largo plazo y mejorar la reputación de la empresa (p.56).

Por otro lado, basándose en los diversos sistemas que propone el modelo ecológico Galarza (2021) señala que:

A nivel del microsistema no solo abarca al trabajador que se reincorpora al trabajo, sino que, también considera aspectos de su ambiente cercano, como la familia. A partir del mesosistema se enfoca en buscar el contacto directo del trabajador con varios entornos del microsistema, como la empresa, los sistemas de salud y los riesgos laborales. El macrosistema se encamina a la cultura, en donde se valora el rol productivo del trabajador. Por último, el cronosistema se centra en los cambios que se presentan a través del tiempo y los hechos que le ocurren al individuo y a los demás sistemas (p.2).

Por consiguiente, el modelo ecológico en la intervención del Trabajador Social en la mediación laboral es de suma importancia, puesto que aporta una comprensión más profunda acerca del origen de los conflictos que se presentan en las empresas, a través de los diversos sistemas del desarrollo humano propuesto por Bronfenbrenner, contribuyendo un ambiente laboral saludable y productivo.

Capítulo III: Diseño Metodológico

Fundamentos Epistemológicos

La epistemología hermenéutica es un enfoque que se centra en la interpretación y comprensión de la realidad, permitiendo explorar de manera enriquecedora los fenómenos sociales, ya que al conocer la complejidad de dichos fenómenos se pueden diseñar intervenciones efectivas que satisfagan las necesidades de las personas.

De acuerdo con (Farfán et al., 2023):

En investigación los aportes de la hermenéutica se fundamentan en la interpretación, a través de un procedimiento dialéctico en la que el investigador analiza, explica e interpreta el fenómeno en función al sujeto de estudio. Con el propósito de posibilitar una comunicación óptima permitiendo recuperar la interpretación del problema (p.4069).

Por lo tanto, el enfoque hermenéutico en relación con el objeto de estudio le permite al Trabajador Social poder interpretar y comprender de manera contextualizada los conflictos laborales, permitiéndole indagar mediante el diálogo las diferentes percepciones y experiencias de las personas implicadas facilitando la comprensión del conflicto y la construcción de soluciones mutuas a través de la mediación laboral.

Además, (Atencio et al., 2021) manifiesta que mediante la aplicación de la hermenéutica ante los conflictos colectivos de trabajo:

Existen toda una serie de escenarios que se han de considerar, para poder comprenderlos: por una parte, los mismos se dan en los ambientes de trabajo, además, pueden ser iniciados por cualquiera de las dos partes de la relación laboral y por otro lado, participa un tercer ente a tomar en cuenta, que sería quien trataría de canalizar el conflicto y buscar su solución (p.110).

En definitiva, la mediación laboral en el enfoque hermenéutico es fundamental, ya que a través de este proceso se pueden considerar los diversos contextos en el entorno laboral, optimizando la comprensión profunda de los conflictos que se presentan en las empresas y así, contribuir a que las partes implicadas encuentren soluciones de manera equitativa promoviendo un ambiente de trabajo saludable.

Elección de Informantes Claves

De acuerdo con (Pahwa et al., 2023):

Los informantes clave proporcionan perspectivas de alto nivel y conocimientos comparativos sobre problemas o preguntas en estudio. Esto contrasta con el alcance del conocimiento atribuido a otros grupos de entrevistados cualitativos, que son reclutados con mayor frecuencia para proporcionar datos arraigados en sus propias experiencias vividas, o sobre sus opiniones y creencias personales (p.1252).

En otras palabras, los informantes claves son un ente importante en la investigación cualitativa, puesto que a través de sus experiencias y conocimientos aportan información valiosa que optimizan la comprensión del objeto de estudio tomando en cuenta la ética y confidencialidad al interaccionar con ellos.

Asimismo, en el presente proyecto de investigación que tuvo como finalidad analizar la intervención del Trabajador Social en la mediación laboral, los informantes claves son los trabajadores sociales organizacionales que participan activamente en los procesos de mediación con una adecuada intervención para obtener resultados efectivos ante los conflictos que se presenten.

Seleccionar a dichos profesionales en esta investigación es de suma importancia, ya que las experiencias y conocimientos que aportan son diversamente amplios, además, poseen habilidades como la empatía y comunicación eficaz, lo cual son fundamental para la mediación, puesto que le permite al profesional facilitar el diálogo entre las partes implicadas, considerando los principios éticos y, garantizando la confidencialidad y el respeto.

Técnica de Recolección de la Información

Para Lopezosa (2020) “la entrevista es un instrumento de gran eficacia para desarrollar investigaciones cualitativas y tiene como función principal recabar datos que después podremos aplicar a nuestros estudios” (p.89). Es decir, la entrevista es un método

muy eficaz para la recolección de datos, puesto que mediante la interacción directa entre el investigador y el entrevistado, permite obtener información valiosa sobre las perspectivas y experiencias de los informantes claves, enriqueciendo así la investigación.

En la presente investigación se optó por la técnica de la entrevista semiestructurada, ya que tiene la flexibilidad de poder explorar y profundizar temas emergentes, en donde el entrevistador tiene la facilidad de ahondar en ciertos temas dependiendo de las respuestas del entrevistado, lo cual permite obtener información detallada, optimizando la interpretación de los datos recopilados.

Del mismo modo, Lopezosa (2020) menciona que la entrevista semiestructurada:

Tiene menor rigidez que las entrevistas estructuradas, ya que cuentan con preguntas fijas, pero en este caso los entrevistados pueden contestar libremente sin necesidad de elegir una respuesta específica como sucede en las entrevistas estructurada. Incluso los investigadores pueden interactuar y adaptarse a los entrevistados y a sus respuestas, en definitiva, son entrevistas más dinámicas, flexibles y abiertas, y por tanto permiten una mayor interpretación de los datos que con las entrevistas estructuradas (p.89).

La entrevista semiestructurada se utilizó dentro de esta investigación para la recolección de información cualitativa, en donde se entrevistó a los trabajadores sociales que realicen el proceso de mediación laboral, para así poder indagar y profundizar mediante sus conocimientos y experiencias acerca de temas significativos sobre cómo interviene el profesional y, qué estrategias implementa para la adecuada resolución de conflictos en el área laboral.

Técnica de Registro y Transcripción de la Información

La presente investigación se llevó a cabo mediante una metodología cualitativa, en donde a través del consentimiento informado se solicitó la autorización de los informantes claves que son los trabajadores sociales que practican la mediación laboral, posteriormente, se realizó la aplicación de las entrevistas para la debida recolección de información, donde es preciso destacar, que la información adquirida por parte de los entrevistados fue utilizada con total confidencialidad.

Del mismo modo, la entrevista se realizó de manera on-line a través de la plataforma de zoom y de forma individual con cada uno de los profesionales comprometidos, además se utilizó el celular para registrar la información proporcionada por los informantes claves, con el objetivo de facilitar su posterior transcripción y análisis de los datos recopilados.

En cuanto a la información obtenida, se transcribió exactamente como lo expresó el informante clave, para evitar malinterpretaciones que pudieran afectar la credibilidad e integridad de la investigación y así, garantizar que los resultados adquiridos se encuentren efectivamente representados a la realidad investigada.

Método para la Interpretación de la Información

La interpretación de la información se realizó mediante la técnica de la entrevista de manera sistematizada y detallada, abarcando un diálogo directo y flexible con los informantes claves, donde las entrevistas fueron aplicadas a los trabajadores sociales que realizan el proceso de mediación laboral y, a través de la autorización concedida la reunión fue grabada para su posterior transcripción y análisis minucioso.

Además, se fundamentó en la teoría ecológica para poder comprender de manera profunda el comportamiento de los colaboradores, considerando el entorno de trabajo, las relaciones interpersonales y las políticas organizacionales, puesto que estos factores influyen

en las actividades laborales y en la intervención del profesional para la adecuada resolución de conflictos por medio de la mediación laboral.

Descripción del Proceso de Categorización

Para De Souza (2007, como se citó en Pérez y Lombardo, 2022) el proceso de categorización “es un concepto que se utiliza para agrupar elementos o aspectos que comparten características comunes o que están relacionados entre sí, y que se emplea para establecer clasificaciones” (p.491-492). Por lo tanto, este proceso permite al investigador organizar y clasificar la información obtenida, facilitando la comprensión y el análisis minucioso del objeto de estudio.

Además, los autores exponen que “la categorización tiene la capacidad de reunir grupos de conceptos que también las llamamos subcategorías, estableciéndose también posibles relaciones entre conceptos sobre el mismo fenómeno de estudio” (p.492). En definitiva, las subcategorías son las divisiones que se desglosan de la categoría principal, permitiendo clarificar la complejidad de los datos y así, tener una interpretación más profunda y detallada de la investigación.

Tabla 1

Categorización	Contextualización	Autores	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
Intervención del trabajador social	Para los y las trabajadores(as) sociales la intervención forma parte de su identidad y especificidad profesional, es una categoría central en las discusiones disciplinares porque a partir de ella se aporta a la transformación social en clave de derechos humanos, dignidad y justicia social.	(Guzmán et al., 2023, p.20)	– Intervención del Trabajador Social en Conflictos Laborales – Funciones del Trabajador Social en el Área Laboral – Trabajo Social en mediación	Entrevista	Guía de entrevista Grabadora de voz
Mediación Laboral	Un proceso voluntario y confidencial en el que una tercera parte neutral, mediadora, facilita la comunicación y el entendimiento entre las partes en	(Losada y Briz, 2024, p.5)	– Tipos de Mediación Laboral – Estrategias de Mediación – Beneficios de la mediación – Conflictos Laborales	Entrevista	Guía de entrevista Grabadora de voz

conflicto: la trabajadora y la empleadora. El objetivo de la mediación es lograr un acuerdo mutuamente satisfactorio que resuelva las diferencias laborales y evite la judicialización del conflicto.

- Tipos de conflictos Laborales

Elaborado por: Daryeli Dixiana Quimis Castro

Descripción del Proceso de Triangulación

De acuerdo con Jiménez (2021) “la triangulación es el uso de múltiples métodos, teorías, datos y/o investigadores en el estudio de un fenómeno común” (p.77). Por ende, esta estrategia permite obtener credibilidad y validez de los datos recogidos en la investigación, puesto que, al corroborar la información obtenida desde las diversas fuentes y perspectivas, se adquieren resultados objetivos sobre el fenómeno estudiado.

Este proceso se llevó a cabo en la presente investigación, para constatar la información de diferentes fuentes obteniendo un análisis integral del objeto de estudio; en donde, primero se realizó una revisión documental acerca de la intervención del Trabajador Social y la mediación laboral, obteniendo un marco conceptual amplio sobre los aportes de diversos autores que exponen el rol del profesional en la resolución de conflictos a través de la mediación.

Posterior, se realizó la aplicación de las entrevistas semiestructuradas a los profesionales que realizan mediación y forman parte de las organizaciones del cantón Manta, también se hizo uso de un celular para grabar y evidenciar la entrevista realizada a los informantes claves, considerando que al aplicarse de manera conjunta esta técnica e instrumento es de suma importancia y utilidad, ya que permitió reproducir la información las veces que fueran necesarias para su correcta transcripción y comprensión, adquiriendo información enriquecedora de los informantes claves sobre sus experiencias y percepciones en los procesos de mediación.

Por consiguiente, a través de las aportaciones conceptuales y teóricas, junto a las técnicas e instrumentos que permiten la recolección de datos, se procedió a realizar la triangulación de la información adquirida; permitiendo comprender y analizar la información conceptual con la información recopilada a partir de la visión práctica y experiencial de los

trabajadores sociales en la mediación laboral, garantizando credibilidad, validez y objetividad en los resultados, junto a una visión integral del rol del profesional en las organizaciones.

Descripción del Proceso de Graficación

El proceso de graficación se centralizó en la representación gráfica de la información cualitativa adquirida; mediante las entrevistas realizadas a los informantes claves, la amplia revisión bibliográfica y el profundo análisis documental, que fue clasificado en categorías y subcategorías, la cual fue representada en una tabla permitiendo visualizar de manera clara y resumida los datos obtenidos y la interpretación de los hallazgos.

Además, se emplearon diagramas de flujo, puesto que evidencia la secuencia de pasos que realiza el Trabajador Social en el proceso de mediación laboral, asimismo, se construyeron mapas conceptuales, que permitieron representar gráficamente los conceptos, teorías y hallazgos importantes, promoviendo una mejor comprensión y análisis de cómo la teoría se interrelaciona con la práctica en las empresas de Manta para favorecer el clima organizacional.

Características de los Investigadores

La autora del proyecto de investigación se encuentra cursando su último semestre en la carrera de Trabajo Social; mediante su formación académica y prácticas pre-profesionales en el área social, educativo y salud, ha adquirido conocimientos y experiencia enriquecedora que favorece su perfil como una investigadora crítica, reflexiva y capaz de construir aprendizajes significativos que aporten soluciones positivas en su profesión. También se identifica por ser organizada y poseer buena comunicación, de tal forma que le permite planificar estructuradamente los procesos investigativos, para posterior, transmitir los hallazgos de manera clara y precisa. Además, se caracteriza por tener cualidades como la

responsabilidad, perseverancia y sensibilidad social, lo cual le permite afrontar los retos que se presenten con ética y profesionalismo.

Consideraciones Éticas

La investigación se llevó a cabo de acuerdo con los principios éticos que garantizan el respeto y la confidencialidad de la información adquirida por parte de los informantes claves, en la cual se omitieron los datos personales de los profesionales y las identificaciones de las empresas a las que pertenecen, recalando que los aportes obtenidos son utilizados únicamente para la investigación y así, evitar futuras afectaciones por el uso indebido de la información. Además, se respetó la opinión y se escuchó detalladamente los aportes de cada profesional, considerando la enriquecedora información recopilada a través de sus conocimientos y experiencias sobre la mediación en el campo laboral; por ello, estos principios éticos garantizan la protección de los derechos de los informantes claves al desarrollar este proceso investigativo de manera respetuosa y responsable.

Capítulo IV: Resultados

Análisis y Discusión de Resultados

Análisis Descriptivo

La intervención del Trabajador Social en la mediación laboral en el sector empresarial del cantón Manta es de vital importancia, puesto que su labor no se limita en solo brindar apoyo, más bien, se rige en crear espacios de diálogo y comprensión, en la cual, la mediación es una técnica esencial para establecer relaciones laborales más justas y estables; permitiéndole al profesional contrarrestar las diferencias entre los involucrados, fortalecer la comunicación en las organizaciones y promover el respeto mutuo.

El Trabajador Social en la mediación laboral cumple la función de intervenir como un intermediario entre las partes implicadas, con el objetivo de comprender las causas u origen de los desacuerdos que se presenten y así, guiar a los colaboradores y/o superiores hacia soluciones justas y sostenibles. En efecto, el Trabajador Social, Lic. R.M.I, menciona que *“nos permite manejarnos como un puente de comunicación entre las partes, normalmente en las empresas se dan muchos conflictos y el profesional cumple la función de esa tercera persona que trata de solucionar esos problemas, generando acuerdos entre los involucrados”*.

Asimismo, según la investigación, la mediación ha influido de manera positiva tanto en el ambiente laboral como en las relaciones entre los empleadores y colaboradores, previniendo futuros conflictos y fortaleciendo los lazos laborales. Como lo menciona la Trabajadora Social, Lic. G.I.V, se puede evidenciar que, *“la mediación ha tenido un impacto muy positivo dentro de las empresas, ya que ha permitido fortalecer esta alianza entre los colaboradores y los dueños de las organizaciones, mejorando mucho la comunicación interna y disminuyendo así los niveles de conflictos”*. Por ello, se sostiene que la mediación laboral es fundamental, puesto que no solo se basa en la solución de conflictos, sino que fortalece las relaciones laborales a través de la comunicación efectiva promoviendo un ambiente laboral saludable.

Por otra parte, entre los tipos de conflictos laborales más frecuentes que surgen en las organizaciones son los relacionados con la falta de comunicación, los diferentes intereses que tienen las personas, las condiciones laborales y la falta de reconocimiento, en la cual, la Trabajadora Social N°3, manifiesta que entre las causas de los conflictos *“influye mucho los intereses de cada persona porque muchas veces un conflicto se da porque existe un interés, porque existe una postura, en donde el Trabajador Social a través de su lado humanista trata de llegar a un consenso”*. Lo cual, lo antes mencionado por la informante clave corrobora lo

citado por la autora Suárez, quien manifiesta que “Los intereses enfrentados, en caso de no manejarse adecuadamente, generan dificultad para armonizar”.

De la misma manera, el Lic. R.M.I, manifiesta que:

Normalmente en las empresas los conflictos laborales más frecuentes o comunes siempre se deben a la insatisfacción en cuanto al tema de salarios y remuneraciones a temas de compensaciones y beneficios, también hay conflictos por la falta de oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional, también los conflictos interpersonales que muchas veces se dan entre líderes y subalternos o entre compañeros, precisamente llevados de la mano por una mala comunicación.

En cuanto a las estrategias de mediación laboral que utiliza el Trabajador Social, se basan en fomentar la comunicación, la comprensión mutua y negociaciones que satisfagan a ambas partes, donde tras la investigación realizada, se mencionan que entre las principales estrategias se encuentran la escucha activa, la facilitación del diálogo y la empatía, ya que mediante las mismas se pueden identificar el origen de los conflictos, garantizando la comprensión de las necesidades y percepciones de las partes involucradas. Como afirma el Lic. R.M.I, “La mejor estrategia es la escucha activa, ya que trata de darle claridad y permite conocer qué es lo que necesita y cuál es el problema que tienen ambas partes, donde obviamente el Trabajador Social debe manejar siempre una postura imparcial”.

No obstante, la Lic. G.I, también menciona estrategias relevantes que promueven la resolución de conflictos, garantizando un ambiente laboral sano basado en el respeto:

Unas de las principales estrategias que he utilizado como Trabajadora Social es la escucha activa, también la entrevista individual muchas veces grupal dependiendo del caso, el análisis de la situación desde un enfoque neutral y la búsqueda de acuerdos colaborativos, promovemos también talleres de manejo de emociones en dado caso de

que exista una Psicólogo/a dentro de la empresa, puesto que aquello también ayuda a prevenir los conflictos.

Además, al poner en práctica la mediación laboral se obtienen diversos beneficios que promueven la mejora del clima organizacional, ya que esta técnica impulsa una solución pacífica, colaborativa, respetuosa y confidencial, también evita recurrir a procedimientos legales permitiendo ahorrar tiempo y recursos, garantizando que las partes lleguen a un acuerdo sin afectaciones más graves, contribuyendo de manera positiva en la construcción de organizaciones armoniosas y cooperativas. En la misma línea, la Trabajadora Social 3, sostiene que, al recurrir a la mediación laboral, las personas involucradas se evitan gastos y ahorran tiempo con los temas legales.

En concordancia con lo expuesto, la Lic. G.I menciona que:

Considero que los colaboradores adquieren varios beneficios a través de la mediación, ya que este proceso permite resolver conflictos de una manera pacífica y muchas veces evitando llegar a sanciones, despidos o desvinculaciones de la empresa, también facilita el entendimiento mutuo entre las partes, mejora el clima laboral y fortalece la confianza en la empresa, entonces, la mediación ha contribuido a que los trabajadores se sientan más que todo escuchados y valorados lo cual se refleja en el desempeño, el compromiso laboral y el crecimiento de la empresa.

A su vez, en el proceso de mediación se necesita del apoyo e intervención de varios profesionales, ya que, desde sus campos de especialización y el trabajo en conjunto, aportan conocimientos permitiendo abordar las diferencias laborales desde una perspectiva integral, garantizando una efectiva resolución de conflictos. De acuerdo con los informantes claves, entre los profesionales que apoyan en el proceso de mediación se encuentra el Trabajador

Social, el/los responsables de Recursos Humanos y el Psicólogo en caso de que exista una situación emocional.

Según la Lic. G.I, el papel que cumplen cada uno de los profesionales son:

Los Trabajadores Sociales brindamos el acompañamiento y orientación a los colaboradores para que ellos puedan expresar sus inquietudes de manera adecuada y así encontrar una solución mediante el diálogo; el área de Psicología aporta con el apoyo emocional y la gestión de conflictos desde el ámbito personal y el profesional encargado de las Relaciones Laborales garantiza que los acuerdos se realicen conforme a las políticas internas de la empresa.

En síntesis, el trabajo en conjunto de los profesionales mencionados anteriormente es de suma importancia, puesto que con la acción coordinada fortalecen la cultura organizacional, mejoran la comunicación y las relaciones laborales basadas en el respeto, garantizando resultados efectivos en las negociaciones.

Análisis Concluyente

Se concluye que la intervención del Trabajador Social en la mediación laboral en el sector empresarial del cantón Manta, representa una pieza clave en la salud de las organizaciones, gracias a la función que cumple de ser un facilitador estratégico y un puente de comunicación neutral entre las partes involucradas, con el objetivo de buscar el origen del desacuerdo y poder llevar a cabo una efectiva resolución de conflictos.

De acuerdo con la información recolectada, se evidencia que la falta de comunicación, la carencia de oportunidades y las dinámicas de poder son las principales causas de disconformidad. Además, según los profesionales entrevistados, las estrategias empleadas por el Trabajador Social en la mediación laboral se centran en la escucha activa y el establecimiento de un diálogo respetuoso a partir de la neutralidad, la cual se encuentra

reforzado por el trabajo en equipo con el grupo interdisciplinario, tales como; el trabajador social, el psicólogo y el responsable de recursos humanos, para así, garantizar resultados efectivos.

A su vez, se constata que los beneficios de la mediación laboral son diversos, entre ellos; los colaboradores se sienten valorados, escuchados, atendidos y tienen la oportunidad de resolver las indiferencias que pueden surgir de manera pacífica; evitando sanciones, gastos y el desgaste de un proceso legal. De igual manera, refleja una mejora significativa del clima laboral y las relaciones entre los colaboradores y/o superiores, promoviendo un ambiente laboral más armónico y productivo, evitando así, futuros conflictos en las organizaciones.

En definitiva, el rol que cumple el Trabajador Social en el sector empresarial es fundamental, puesto que su papel de facilitador neutral le permite llegar a un consenso a través del diálogo, favoreciendo la búsqueda de soluciones justas y duraderas entre las partes involucradas, contribuyendo positivamente en el desarrollo y la eficiencia de las organizaciones.

Limitaciones

Durante el desarrollo del proyecto de investigación sobre la intervención del Trabajador Social en la mediación laboral en el sector empresarial del cantón Manta, se identificaron algunas limitaciones, entre las principales dificultades se encuentra la autorización de las organizaciones para el acceso a información confidencial a causa de las políticas de privacidad y confidencialidad de las mismas, incidiendo directamente en la obtención de datos primarios y la disminución de informantes claves para la investigación.

Además, otra de las limitaciones fue la coordinación de reuniones con los profesionales del área de Trabajo Social que realizan mediación laboral debido a sus agendas ocupadas, por lo que se optó por la reunión on-line mediante la plataforma de zoom, sin

embargo, la obtención de información en profundidad a través de las entrevistas resulto limitada a causa del tiempo disponible de los profesionales.

A pesar de las limitaciones mencionadas, la calidad y validez de la investigación no se vio afectada, puesto que se emplearon metodologías adecuadas que aseguran la fiabilidad de los resultados, donde se pudo contrastar la información adquirida en fuentes bibliográficas con lo manifestado por los profesionales, aportando información importante sobre el rol que cumple el Trabajador Social en la mediación laboral.

Por último, estas limitaciones permiten identificar los desafíos que futuras investigaciones deberían tener presente, destacando la importancia de planificar estrategias flexibles que superen aquellas limitaciones y el diseño de metodologías que se adapten a la disponibilidad de los profesionales.

Recomendaciones

Para las futuras investigaciones se recomienda plantear formas que faciliten el acceso a las organizaciones; contactándolas con anticipación y presentando los protocolos de confidencialidad en donde se asegure el uso ético y correcto de la información, además, se sugiere la realización de estudios longitudinales que permitan comprobar la evolución de los procesos de la mediación y sus beneficios en el ambiente laboral.

Por otra parte, se recomienda elaborar un manual interno de procedimientos de mediación laboral de fácil acceso para los colaboradores, donde se describa en un lenguaje sencillo y claro los pasos a seguir; desde la solicitud de la mediación hasta el seguimiento de los acuerdos, ya que esta guía le permitirá obtener conocimiento acerca de este proceso pudiendo acceder de manera fácil, reservada y sin represalias, con el objetivo de promover un diálogo abierto favoreciendo la solución pacífica de los conflictos.

A su vez, se recomienda implementar programas de mediación laboral como una estrategia preventiva y no solo cuando surjan conflictos, ya que al realizar estos procesos de manera constante permiten mejorar el clima organizacional y disminuir las tensiones entre los colaboradores y/o superiores. Además, es importante que el profesional este en constante formación acerca de la mediación laboral y sus habilidades en la comunicación y resolución de conflictos, para favorecer la intervención del Trabajador Social en la mediación laboral.

Por último, se recomienda promover y fortalecer los espacios de diálogo, tanto individual como grupal, facilitados por el Trabajador Social, puesto que resultan de suma importancia para la adecuada resolución de conflictos laborales, permitiéndole a los colaboradores poder expresar de manera libre, confidencial y respetuosa todas sus inquietudes y desacuerdos.

Referencias

- Atencio González, R. E., Rivera Velasco, L. A., Castro Nuñez , W. E., & Nuñez Acosta, D. A. (2021). Una interpretación hermenéutica a los conflictos colectivos en materia laboral. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 110. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n5/2218-3620-rus-13-05-107.pdf>
- Barraza Niebles, M. (2023). La Teoría de los Sistemas Ecológicos de Urie Bronfenbrenner como marco para comprender la deserción universitaria. *Revista de Ciencias Sociales*, 10(2), 8. doi:<https://doi.org/10.15648/Collectivus.vol10num2.2023.3823>
- Bazán Maroto, J. (2024). Métodos alternativos de resolución de conflictos. La mediación en el ámbito laboral. *Trabajo Fin de Grado*. Obtenido de <https://zaguán.unizar.es/record/152768/files/TAZ-TFG-2024-2443.pdf?version=1>
- Becerra Alvarez, M. C. (2020). La intervención del trabajador social frente a las relaciones colectivas laborales en empresas privadas. *Examen Complexivo*. Obtenido de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15955/1/ECFCS-2020-TRS-DE00006.pdf>
- Bracho Fuenmayor, P. L. (2021). Teoría de la justicia de John Rawls, desde una perspectiva de la filosofía política. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 12(2), 126. doi:10.7770/RCHDCP-V11N2.ART2650
- Bravo Arostegui, H. V., & Loo Lino, L. E. (2020). La mediación como técnica de intervención del trabajador social en las unidades educativas del cantón portoviejo. *Revista Científica MQRinvestigar*, 4(3), 4. Obtenido de <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/issue/view/MQR-4-3-2020/218>

- Calle-Abril, D. R., Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 523.
doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.704>
- Cea Rodríguez, J., J. Medina, F., & Ramírez-Marín, J. (2023). Estrategias efectivas de los mediadores chilenos en conflictos laborales. *Innovar*, 33(88), 138-139.
doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v33n88.106277>
- Código del Trabajo. (2005). Obtenido de
<https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3364/1/C%3b3digo%20de%20Trabajo%20%2804-11-2021%29.pdf>
- Consejo General del Trabajo Social. (2024). Aportaciones prácticas del Trabajo Social a la mediación. 7-8. Obtenido de
https://www.cgtrabajosocial.es/files/65acd8fff0fdb/Aportaciones_prcticas_del_trabajo_social_a_la_mediacin_DEF.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cueva Vera, C. M., Castro Morales, S., Vera Merchán, S. A., & Alfonso Caveda, D. (2025). Mediación laboral en Ecuador: revisión crítica del marco normativo, formación y cultura mediadora. *Journal of Economic and Social Science Research*, 5(3), 80.
doi:<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v5/n3/199>
- Fandiño Castro, M., & Parra Herrera, N. (2020). Conferencias Judiciales (JDR): Una propuesta para la resolución de conflictos en América Latina. *Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA)*, 23. Obtenido de

https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5661/PUB_ConferenciasJudiciales.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Farfán Pimentel, D. E., Astro Huamaní, A. Y., Sánchez Glorio, J. F., Fuertes Meza, L. C., Huerto Caqui, E., Sanabria Rojas, L. G., . . . Farfán Pimentel, J. F. (2023). Aporte de la Hermenéutica y la Fenomenología en la Investigación: Una reflexión teórica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 4069.

doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6466

Federación Internacional de Trabajo Social (FITS). (2018). *Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social*. Obtenido de <https://www.ifsw.org/codigo-deontologico-de-la-profesion-de-diplomado-en-trabajo-social/>

Flores Anchundia, B. B. (2024). Análisis de la Efectividad de la Mediación en Disputas Laborales y Negociaciones Colectivas en el Cantón Portoviejo, año 2024. *Proyecto de Investigación*. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/6162/1/ULEAM-TS-0149.pdf>

Galarza Iglesias, A. M. (2021). Reincorporación laboral y análisis de la ley 776 de 2002 de riesgo laborales en Colombia, a la luz del modelo ecológico. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 11(1), 2. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/index

Garcés Proaño, O. A. (2022). La irrenunciabilidad de los derechos laborales en mediación. Una mirada desde la universidad ecuatoriana. *Revista Conrado*, 18(87), 155. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442022000400151&script=sci_arttext

- García Quesada, J. (2020). Análisis de la Mediación en el Contexto Laboral. *Trabajo Fin de Grado*, 30. Obtenido de <https://crea.ujaen.es/server/api/core/bitstreams/a2b32ad3-5ff8-43bd-933a-3874e88cbd7f/content>
- Guerrero-Vega, R. N., & Flores-Montes, J. A. (2023). Relación de la mediación como método de solución de conflicto y la responsabilidad social de las empresas: un aporte a la construcción de paz y el desarrollo sostenible. *Revista Veritas et Scientia - UPT*, 12(01), 67. doi:<https://doi.org/10.47796/ves.v12i01.779>
- Gutiérrez Ruiz, J. N., & Velandia Hernández, L. D. (2021). Comprensión de las narrativas a partir del modelo ecológico de Urie Bronfenbrenner y la psicología ambiental de cuatro personas comprometidas con la protección del medio ambiente. *Tesis de Grado*, 43-44. Obtenido de <https://repository.libertadores.edu.co/server/api/core/bitstreams/dcd0934c-bbb5-4e9a-b99b-9788bba876a4/content>
- Guzmán Heredia, A., Mina Urrutia, T., & Gil Ríos, A. M. (2023). Metodología de intervención en Trabajo Social: contribuciones para su análisis. *Revista eleuthera*, 25(1), 204. doi:<https://doi.org/10.17151/eleu.2023.25.1.11>
- Jiménez Guzmán, C. (2018). Alternativas en el aula para enfrentarse a la realidad desde las teorías del conflicto. *Bogotá: Uniagustiniana*(16), 17. doi:10.28970/ua.nc.2018.n16
- Jiménez Suárez, B. A. (2020). Mediación y Trabajo Social: dos conceptos que van de la mano. *Trabajo Social Hoy*(89), 34. doi:<http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2020.0002>
- Labin, A., & Cincotta, C. (2023). Mediación escolar: El lugar de la escucha y la circulación de la palabra como forma de alojar el malestar. *Revista Vinculando*, 21(1). Obtenido de <https://vinculando.org/educacion/mediacion-escolar-el-lugar-de-la-escucha-y-la-circulacion-de-la-palabra.html>

- Lacasa, A. (01 de Agosto de 2023). *Centro de Estudios Financieros (CEF)*. Obtenido de La mediación laboral: una herramienta eficaz para resolver conflictos en el trabajo: <https://www.cef.com/noticias/mediacion-laboral-herramienta-eficaz-resolver-conflictos-trabajo>
- Law & Safety School. (6 de Septiembre de 2023). *Mediación laboral: qué es y qué tipos existen*. doi:<https://lawsafetyschool.com/mediacion-laboral-tipos/>
- Ley de Arbitraje y Mediación. (2006). Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-09/LEY%20DE%20ARBITRAJE%20Y%20MEDIACION_21_08_2018.pdf
- Linares Bernabéu , E. (2022). El humor verbal en situaciones comunicativas de mediación informal: un análisis sociopragmático en la conversación coloquial. *Anuari de Filologia. Estudis de Lingüística*, 279. doi:10.1344/AFEL2022.12.12
- Lopez, D. (2024). La mediación laboral en los conflictos individuales de trabajo. *Journal Scientific MQRInvestigar* , 2787. doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.2780-2801>
- Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. *Anuario de Métodos de Investigación*(1), 89. doi:10.31009/methodos.2020.i01.08
- Losada Crespo, B., & Briz Clariget, M. (2024). La gestión de conflictos laborales. Habilidades necesarias para el mediador laboral. *Revista de Derecho*(29), 5. doi:<https://doi.org/10.22235/rd29.3694>
- Ludeña Sotomayor, M., & Pineda Arévalo, D. (2025). La mediación laboral obligatoria, como requisito previo al litigio en la unidad judicial de trabajo. *Revista*

Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay., VI(1),
6. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3443>

Martínez Siejas, D. M. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista Educare UPEL-IPB*, 24(1), 227-228.
doi:<https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1276>

Mieles Alcívar , J. M., & Alcívar Medranda, E. M. (2024). Intervención del Trabajo Social Gerontológico y su Rol ante la Crisis Socio-Sanitaria del Covid-19. *Digital Publisher CEIT*, 9(5), 387. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2024.5.2606>

Ministerio del Trabajo. (2022). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/ACUERDO-MINISTERIAL-Nro.-MDT-2022-236.pdf>

Narváez-Calderón, M. I. (2021). La mediación y su impacto en época de coronavirus, caso Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 928. doi:[10.23857/pc.v6i4.2618](https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2618)

Pahwa, M., Cavanagh, A., & Vanstone, M. (2023). Informantes clave en la investigación cualitativa aplicada en salud. *Qualitative Health Research*, 33(14), 1252.
doi:[10.1177/10497323231198796](https://doi.org/10.1177/10497323231198796)

Peñafiel Mora, A. V. (2020). Intervención del Trabajador Social en los Factores de Riesgo Laboral en la Empresa EUROFISH S.A en la Ciudad de Manta, año 2020. *Proyecto de Investigación*, 39. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/3293/1/ULEAM-TS-0067.pdf>

Perea Ortiz, F. M. (2023). Incidencia de la Teoría Ecológica de Bronfenbrenner en la Formación de Valores Ambientales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 5558. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9100

- Pérez Calderón, J. R., & Lombardo Marrone, R. M. (2022). La categorización en los trabajos de investigación cualitativa. Enfoque filosófico. *Revista Arjé*, 16(31), 491-492.
Obtenido de <https://arje.bc.uc.edu.ve/arje31/art10.pdf>
- Quijano Velásquez, T., & Fabre Aldaz, A. (2020). Trabajo social y el modelo de mediación en la resolución de conflictos. *Revista Científica MQRinvestigar*, 4(04), 104-120.
- Revuelta, B., & Hernández-Arencibia, R. (2019). La teoría de Axel Honneth sobre justicia social, reconocimiento y experiencias del sujeto en las sociedades contemporáneas. *Cinta de moebio*(66), 335. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/s0717-554x2019000300333>
- Rodríguez Calderón, D. (2023). Resolución de conflictos laborales en Latinoamérica: el papel de los sindicatos en la mediación laboral. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 56(167), 236. doi:<https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2023.167.18539>
- Sanchez Feijoo, M. P. (2019). La intervención del Trabajador Social como mediador en la resolución de conflictos familiares. *Examen Complexivo*, 10. Obtenido de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15115/1/ECFCS-2019-TRS-DE00033.pdf>
- SBC Ecuador. (15 de Septiembre de 2022). *Cuales son las funciones de un profesional de trabajo social*. Obtenido de SBC Ecuador: <https://sbc-ecuador.com/cuales-son-las-funciones-un-profesional-de-trabajo-social/>
- Solís-Ormaza, M., & Moreira-Valencia, J. (2022). Intervención del Trabajador Social en Conflictos Laborales en Empresa de Producción Atunera, Año 2021. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social "Tejedora"*, 5, 3. doi:<https://doi.org/10.56124/tj.v5i10.0050>

- Suárez , M. (2020). Conflicto laboral y sus tipos. *Megaron*, 2-3. Obtenido de <https://www.megaron.com.mx/wp-content/uploads/2023/07/2.-Conflicto-laboral-y-sus-tipos.pdf>
- Todd Lozano, L. V., & Gorjón Gómez, F. J. (2023). Mediación en adolescentes y felicidad. *Eirene Estudios De Paz Y Conflictos*, 6(11), 127. Obtenido de <https://estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/225>
- Universidad Internacional de La Rioja – UNIR. (07 de Enero de 2025). *El Rol del Trabajador Social y sus Campos de Acción*. Obtenido de UNIR Ecuador: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/trabajador-social/>
- Vélez Santana, A. G., Loo Lino, L. E., & Chávez Rodríguez, W. F. (2020). Trabajo social laboral, una mirada desde el mundo contemporáneo. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*(4), 7-8. Obtenido de <https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/300/287>

Anexos

Entrevista 1

1. ¿Cuál es la función y qué realiza el Trabajador Social ante los procesos de mediación laboral en la empresa?

El tema de mediación siempre ha sido una acción muy importante dentro de las funciones del Trabajador Social, sobre todo en el ámbito laboral, puesto que nos permite manejarnos como un puente de comunicación entre las partes, normalmente en las empresas se dan muchos conflictos y el profesional cumple la función de esa tercera persona que busca siempre tratar de solucionar esos problemas, generando acuerdos y consenso entre los involucrados; donde analiza los detalles, las perspectivas o puntos de vista que tienen las partes, para así, promover la armonía dentro del ámbito laboral.

2. Desde su perspectiva, ¿Cómo ha influido la mediación en el ambiente laboral y en las relaciones entre los colaboradores y empleadores?

Desde mi perspectiva, la mediación ha sido una acción bastante loable y asertiva porque ha permitido que se mejore mucho la comunicación entre las personas, ya que realmente muchos de los conflictos laborales que se dan es precisamente por esa falta o por esa mala comunicación que existe dentro de los grupos de trabajo, en la cual, el proceso de mediación tiene una gran repercusión, puesto que permite establecer soluciones ante estos conflictos generado una gran influencia en las personas, fomentando en ellos, justamente, un estado de armonía y mejora del clima laboral en las organizaciones.

3. Según su experiencia, ¿Cuáles son los conflictos laborales que se han presentado con más frecuencia en la empresa?

Normalmente, en las empresas los conflictos laborales más frecuentes o comunes siempre se deben a la insatisfacción en cuanto a temas de salarios y remuneraciones, a temas de compensaciones y beneficios, también hay conflictos por la falta de oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional, también los conflictos interpersonales que muchas veces se dan entre líderes y subalternos o entre propios compañeros, precisamente llevados de la mano por una mala comunicación o una distorsión de la información.

4. Según su experiencia, ¿Cuáles son las causas o motivos que suelen ocasionar conflictos entre los colaboradores?

A través de mi experiencia, he visualizado que una de las principales causas es la comunicación, ya que cuando no hay una buena comunicación se tiende a tener confusión, mala interpretación generando conflictos, también se genera conflictos cuando hay insatisfacciones, justamente, por la mala organización que tienen las empresas en cuanto a la distribución inadecuada de las compensaciones con facilidades para el trabajador.

Por ejemplo: Un colaborador tiene mucho tiempo trabajando y como toda persona él aspira a seguir creciendo, pero llega una persona nueva a cumplir las mismas funciones que él, con el mismo cargo y en menos tiempo esta persona asciende, en la cual el trabajador antiguo se siente insatisfecho e inconforme porque él tiene más tiempo en el trabajo, más experiencia y conoce todos los movimientos de la empresa, por ende, se genera ese conflicto entre compañeros de trabajo y, a su vez, se genera conflicto entre el trabajador y el jefe porque siente que hay una preferencia, pero realmente ahí hay una falta de comunicación porque el jefe debió ser claro en cuanto a los requerimientos y lo que necesita de su equipo de trabajo para ascender.

Entonces, ante los conflictos que se forman, influye mucho la mala comunicación o la falta de comunicación, ya que cuando existen los lineamientos claros las personas pueden tener claro también sus objetivos hacia dónde quiere llegar y cómo lo puede hacer, por ende, el apoyo de los líderes es importante en la formación y desarrollo de sus colaboradores, puesto que debe brindarle capacitaciones constantemente a sus colaboradores para que todos adquieran conocimientos actualizados.

5. Desde su perspectiva, ¿Cuáles son las estrategias de mediación que utiliza el Trabajador Social para la adecuada resolución de conflictos?

La mejor estrategia es la escucha activa, ya que trata de darle claridad y permite conocer qué es lo que necesita y cuál es el problema que tienen ambas partes, donde obviamente el Trabajador Social debe manejar siempre una postura imparcial generando confianza y estableciendo promesas alcanzables, con el objetivo de buscar opciones o soluciones que satisfagan a ambas partes y evitar consecuencias que generan las promesas que no se pueden cumplir, como la pérdida de credibilidad y confianza o el aumento del conflicto.

6. Según sus conocimientos y experiencia en la empresa, ¿realmente percibe que las estrategias y métodos de mediación influyen en la productividad y rendimiento de los colaboradores?

Por supuesto que sí, la mediación siempre va a ser muy importante porque permite que se mantenga la tranquilidad en el trabajo y que los colaboradores mantengan un óptimo rendimiento aumentando la productividad, ya que cuándo hay una buena intervención se pueden llegar a acuerdos y consensos saludables permitiendo que los colaboradores tengan tranquilidad y estabilidad en el trabajo aumentando el buen desempeño, en cambio, cuando no se da una buena

intervención sucede lo contrario, el trabajador no se va a sentir apreciado, valorado y mucho menos escuchado, entonces se va a cortar la buena relación que se da entre el colaborador y su superior y, por ende, la relación laboral va a ser casi inexistente.

7. ¿Usted cree que los colaboradores de la empresa adquieren beneficios de la mediación laboral? Si es así, ¿Cuáles serían estos beneficios?

Definitivamente sí, la mediación tiene muchos beneficios, entre ellos se destaca que los colaboradores se van a sentir a gusto, más cómodos, valorados y escuchados, generando una lealtad y estabilidad en su trabajo y, a su vez, aumenta su productividad y oportunidades de crecimiento, ya que va a formar una confianza entre sus compañeros y jefes, permitiendo un desarrollo que le favorece tanto en su personalidad como en su profesión.

8. ¿Cree usted que gracias a la mediación los colaboradores tienen una mejor comunicación y relación entre ellos? ¿Por qué?

Un punto clave para evitar conflictos, mayormente siempre es el tema de la comunicación, ya que mientras haya una buena comunicación se van a evitar muchos malentendidos y muchos conflictos. Un ejemplo de aquello que se da en muchos trabajos es el tema del chisme, puesto que tergiversan la información y al final ya no dicen las cosas como son, sino que la transforman en una información distinta generando un conflicto, todo aquello, a causa de la mala comunicación. Entonces, es importante tener en cuenta, que cuando hay una buena comunicación, claridad y transparencia se pueden evitar conflictos y así, poder mantener un buen clima de trabajo y una buena relación con los compañeros.

9. **Desde su experiencia, ¿Cuáles son los profesionales que apoyan en el proceso de la mediación laboral, qué realizan y cómo contribuyen para obtener resultados efectivos en las negociaciones?**

Definitivamente el Trabajador Social es un personaje sumamente clave en el proceso de mediación dentro del ámbito laboral, ya que actúa como un puente de comunicación y mediante su empatía, escucha activa y confidencialidad, genera confianza en las personas permitiendo que puedan exponer sus sentimientos y pensamientos, para así, poder gestionar, apoyar y brindar ayuda al personal. Otro de los profesionales que también es súper importante su gestión en cuanto al tema de apoyo en mediación y escucha activa, es el responsable de Recursos Humanos, puesto que, trabaja de la mano con Trabajo Social porque son quienes siempre están brindando apoyo para mejorar el bienestar laboral, el clima organizacional y que las situaciones sean justas y equitativas para todos los colaboradores. En algunos casos, también sería de suma importancia la presencia de un Psicólogo, para poder gestionar de manera adecuada las emociones de los involucrados, facilitar la comunicación y promover acciones de mediación que llegue a acuerdos que satisfagan a ambas partes.

Entrevista 2

1. **¿Cuál es la función y qué realiza el Trabajador Social ante los procesos de mediación laboral en la empresa?**

A través de mi experiencia, la función principal del Trabajador Social dentro de los procesos de mediación laboral consiste en actuar como facilitador del diálogo entre las partes involucradas cuando hay un conflicto, con el objetivo de buscar siempre una solución justa y equilibrada, también cumple la función del acompañamiento psicosocial y escucha las versiones de ambas partes,

también promueve la comunicación asertiva con el fin de prevenir que los desacuerdos afecten el clima laboral y la productividad.

2. Desde su perspectiva, ¿Cómo ha influido la mediación en el ambiente laboral y en las relaciones entre los colaboradores y empleadores?

La mediación ha tenido un impacto muy positivo dentro de las empresas, ya que ha permitido fortalecer esta alianza entre los colaboradores y los dueños de las organizaciones, mejorado mucho la comunicación interna y disminuyendo así los niveles de conflictos. Además, ha creado también una cultura de respeto mutuo y de cooperación, lo que refleja un ambiente laboral más estable y el crecimiento de las empresas.

3. Según su experiencia, ¿Cuáles son los conflictos laborales que se han presentado con más frecuencia en la empresa?

Los conflictos más comunes que he abordado y presenciado en las empresas son los relacionados con la diferencia entre compañeros, también entre los trabajadores de producción y los trabajadores operativos con los jefes o supervisores, también los malentendidos o la falta de comunicación generan conflictos y en algunos casos la carga laboral.

4. Según su experiencia, ¿Cuáles son las causas o motivos que suelen ocasionar conflictos entre los colaboradores?

Generalmente, las causas más comunes es la falta de comunicación, el estrés laboral, a veces por la alta demanda de trabajo bajo presión y las diferencias de personalidades entre los compañeros, también influyen factores personales externos, el entorno laboral lo que puede repercutir muchas veces en el desempeño del colaborador.

5. Desde su perspectiva, ¿Cuáles son las estrategias de mediación que utiliza el Trabajador Social para la adecuada resolución de conflictos?

Unas de las principales estrategias que he utilizado como Trabajadora Social es la escucha activa, también la entrevista individual muchas veces grupal dependiendo del caso, el análisis de la situación desde un enfoque neutral y la búsqueda de acuerdos colaborativos, promovemos también talleres de manejo de emociones en dado caso de que exista una Psicólogo/a dentro de la empresa, puesto que aquello también ayuda a prevenir los conflictos.

6. Según sus conocimientos y experiencia en la empresa, ¿realmente percibe que las estrategias y métodos de mediación influyen en la productividad y rendimiento de los colaboradores?

Definitivamente sí, puesto que cuando se manejan adecuadamente los conflictos los colaboradores se sienten más valorados y escuchados, mejorando el compromiso, la asistencia y el rendimiento en la empresa, también la mediación evita tensiones que podrían afectar muchas veces en la concentración y el trabajo en equipo, impactando positivamente en la productividad de los empleados.

7. ¿Usted cree que los colaboradores de la empresa adquieren beneficios de la mediación laboral? Si es así, ¿Cuáles serían estos beneficios?

Considero que los colaboradores adquieren varios beneficios a través de la mediación, ya que este proceso permite resolver conflictos de una manera pacífica y muchas veces evitando llegar a sanciones, despidos o desvinculaciones de la empresa, también facilita el entendimiento mutuo entre las partes, mejora el clima laboral y fortalece la confianza en la empresa, entonces, la mediación ha contribuido a que los trabajadores se sientan más

que todo escuchados y valorados lo cual se refleja en el desempeño, el compromiso laboral y el crecimiento de la empresa.

8. ¿Cree usted que gracias a la mediación los colaboradores tienen una mejor comunicación y relación entre ellos? ¿Por qué?

Definitivamente sí, porque la mediación facilita espacios donde los colaboradores puedan expresar sus puntos de vista y también puedan expresar sus emociones con respeto, fomentando así la empatía y la escucha activa, gracias a este proceso los colaboradores aprenden a comunicarse de manera más asertiva y tratar de resolver sus problemas o diferencias sin generar enfrentamientos, en definitiva, la mediación permite fortalecer el trabajo en equipo y mejorar las relaciones interpersonales entre distintas áreas.

9. Desde su experiencia, ¿Cuáles son los profesionales que apoyan en el proceso de la mediación laboral, qué realizan y cómo contribuyen para obtener resultados efectivos en las negociaciones?

En el proceso de mediación laboral intervenimos principalmente nosotros los Trabajadores Sociales, el área de Psicología cuando el caso lo amerita y el profesional encargado de las Relaciones Laborales, quien se encarga de la parte disciplinaria y de las sanciones cuando es necesario; los Trabajadores Sociales brindamos el acompañamiento y orientación a los colaboradores para que ellos puedan expresar sus inquietudes de manera adecuada y así encontrar una solución mediante el diálogo; el área de Psicología aporta con el apoyo emocional y la gestión de conflictos desde el ámbito personal y el profesional encargado de las Relaciones Laborales garantiza que los acuerdos se realicen conforme a las políticas internas de la empresa, ya que en las organizaciones existen reglamentos internos que se deben cumplir y, el trabajo en conjunto

con los profesionales mencionados permiten alcanzar resultados efectivos y mantener un ambiente laboral sano y equilibrado dentro de las empresas.

Entrevista 3

1. ¿Cuál es la función y qué realiza el Trabajador Social ante los procesos de mediación laboral en la empresa?

El rol principal del Trabajador Social en el ámbito laboral está relacionado a la orientación y mediación porque si existiese algún conflicto tanto entre colaboradores o entre el patrono y colaborador, el profesional primero realiza procesos de orientación y escucha activa, donde escucha a ambas partes, para poder tener la perspectiva de cuál es la situación problema y así, poder abordar y buscar soluciones, posterior se le pregunta el punto de vista de los involucrados, para luego mediar de manera imparcial con el fin de llegar a un consenso y puedan específicamente encontrar soluciones al problema, promoviendo un ambiente laboral armonioso y mejora de las relaciones laborales.

2. Desde su perspectiva, ¿Cómo ha influido la mediación en el ambiente laboral y en las relaciones entre los colaboradores y empleadores?

Desde mi perspectiva, ha influido de manera positiva, ya que el Trabajador Social tiene las habilidades y competencias de mediar, ser empático, crear confianza, facilitar el diálogo entre las partes y, al llevar a cabo el proceso de mediación de manera adecuada los colaboradores y/o superiores van a buscar soluciones y resolver los conflictos de manera inmediata y asertiva, ahorrando tiempo y dinero en temas legales, entonces la mediación siempre va a tener un impacto positivo, puesto que promueve la comunicación con el objetivo de construir paz, mantener relaciones pacíficas y mantener el clima laboral.

3. Según su experiencia, ¿Cuáles son los conflictos laborales que se han presentado con más frecuencia en la empresa?

Generalmente, son las discusiones entre pares, la falta de comunicación, los conflictos interpersonales, cuando no se les quiere dar permiso a un colaborador, también influye mucho los intereses de cada persona porque muchas veces un conflicto se da porque existe un interés, porque existe una postura, en donde el Trabajador Social a través de su lado humanista trata de llegar a un consenso, en la cual debe escuchar el interés del colaborador y, a su vez, proteger los intereses de la empresa sin vulnerar los intereses del trabajador, ya que las organizaciones tienen políticas internas a las cuales debe regirse.

4. Según su experiencia, ¿Cuáles son las causas o motivos que suelen ocasionar conflictos entre los colaboradores?

Desde mi experiencia, uno de los principales motivos que ocasionan conflictos es la falta de comunicación, ya que si no se mantiene el buen diálogo se crean riñas y discusiones, generando un mal ambiente laboral. Tras los conflictos que se presenten el Trabajador Social al realizar una buena labor a través de la mediación laboral obtiene resultados positivos, cabe mencionar que muy pocas veces falla el proceso, pero es por la postura de la persona, por lo que, cuando hay un conflicto se debe escuchar y posterior empezar a mediar; por eso es muy importante que el profesional tenga la habilidad de comunicación, de comprensión de gestos y conocer mucho acerca del lenguaje no verbal para facilitar los procesos de mediación.

5. Desde su perspectiva, ¿Cuáles son las estrategias de mediación que utiliza el Trabajador Social para la adecuada resolución de conflictos?

Desde mi perspectiva y experiencia, las estrategias que utiliza el Trabajador Social para obtener resultados efectivos se basan en la comunicación, la escucha activa, también podría ser una estrategia la resolución de conflicto de forma neutral, indagar mucho en el conflicto y conocer los intereses de las partes, también se debe explorar las alternativas que las partes puedan plantear, para llegar a un acuerdo o negociación justa y equitativa.

6. Según sus conocimientos y experiencia en la empresa, ¿realmente percibe que las estrategias y métodos de mediación influyen en la productividad y rendimiento de los colaboradores?

Por supuesto que sí, puesto que si no se atienden las problemáticas se crea un mal ambiente laboral, en donde el colaborador no quiere realizar su trabajo e incluso se podrían presentar futuros accidentes de trabajo a causa del estrés, por ello la intervención del Trabajador Social cumple un rol fundamental en la atención y disminución de los conflictos que se presenten en las empresas, por lo tanto el profesional debe trabajar en la parte preventiva y si hay un conflicto debe atenderlo de forma inmediata buscando soluciones y así, evitar otras repercusiones.

7. ¿Usted cree que los colaboradores de la empresa adquieren beneficios de la mediación laboral? Si es así, ¿Cuáles serían estos beneficios?

Definitivamente sí, entre sus beneficios se encuentran las relaciones interpersonales entre sus compañeros, el respeto de manera integral, un ambiente laboral favorable entre los colaboradores y/o superiores, la orientación que reciben por parte del profesional para evitar futuros conflictos cuando existe una discrepancia, el aumento en la productividad, entre otros.

8. ¿Cree usted que gracias a la mediación los colaboradores tienen una mejor comunicación y relación entre ellos? ¿Por qué?

Sí, los colaboradores mantienen una mejor relación entre ellos porque la mediación les permite escucharse entre sí y explorar cuál es el conflicto que se ha presentado entre ellos, luego buscan alternativas para llegar a un acuerdo mutuo y vuelven a componer esa amistad, esa relación personal o simplemente, tal vez lo dejan allí, pero continúan su trabajo sin afectar su desempeño y productividad, con la única diferencia de que ya no existe ese malentendido o esa situación problema.

9. Desde su experiencia, ¿Cuáles son los profesionales que apoyan en el proceso de la mediación laboral, qué realizan y cómo contribuyen para obtener resultados efectivos en las negociaciones?

Generalmente, interviene el Trabajador Social como ente primordial, ya que su función principal en el ámbito laboral es actuar como un tercero neutral para resolver los conflictos de manera adecuada a través de la mediación, otra de las entidades que apoyan en el proceso es el Orientador Familiar, quien se encarga de guiar a los colaboradores. También el Psicólogo/a apoya en el proceso de mediación dependiendo el caso porque este profesional más interviene en situaciones emocionales y, por último, en algunas empresas existen personas que específicamente les dan atención a los usuarios y también apoyan en el proceso de mediación laboral.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PCO-01-F-020
	NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES COMISIÓN DE CARRERA	
	PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES	REVISIÓN: 1 Página 1 de 2

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y BIENESTAR COMISIÓN ACADÉMICA

Oficio No. Uleam-FCSDb-CA-2025-371-OF
Manta, 2 de julio de 2025

Licenciada
Jazmín Moreira Valencia, Mg.
Docente Tutor
Presente.

De nuestra consideración:

En Sesión Ordinaria No. FCSDb-CA-SO-011-2025, de fecha 2 de julio del 2025, la Comisión Académica de la Facultad Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, conoció vuestra **solicitud de cambio/modificación de tema de titulación**, del Proyecto de Investigación de la Srta. **QUIMIS CASTRO DARYELI DIXIANA**, con número de cédula **131606319-5**, estudiante del séptimo nivel de la Carrera de Trabajo Social, correspondiente al periodo académico 2025(1):

TEMA APROBADO:	TEMA PROPUESTO:
LA INTERVENCIÓN DE TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEDIACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CONSERVAS ISABEL ECUATORIANA S.A DEL CANTÓN MANTA, AÑO 2025	LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEDIACIÓN LABORAL EN EL CANTÓN MANTA, AÑO 2025

“...JUSTIFICACIÓN: El cambio de tema se debe a la falta de apertura por parte de la empresa seleccionada, lo que impide la recolección de datos necesarios para el desarrollo del Proyecto.”

Base Legal:

El artículo 26.- de la Constitución de la República del Ecuador determina: “La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo”.

El artículo 171 del Estatuto de la Uleam establece las atribuciones y responsabilidades de la Comisión Académica: “(...) **5. Asumir la responsabilidad del proceso de los trabajos de titulación de los/as estudiantes de la Unidad Académica...**”

En concordancia con las **políticas establecidas en el Manual de Procedimientos de Titulación de estudiantes de grado bajo la Unidad de Integración Curricular**, en el numeral 6. Políticas y Control y 6.1. Políticas, en su literal; o):

“...o) En el caso de que los tutores /as designados/as tengan alguna observación al tema y/o título del trabajo de investigación presentado por el/la estudiante, deberán remitir su criterio por escrito a la Comisión Académica en un plazo máximo de quince días laborables a partir de la notificación; caso contrario, se ratifica lo aprobado.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PCO-01-F-020
	NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES COMISIÓN DE CARRERA	
	PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES	REVISIÓN: 1 Página 2 de 2

Conclusión:

Una vez analizada la documentación y la normativa legal vigente, la Comisión Académica en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 171 del Estatuto de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en Sesión Ordinaria No. FCSDB-CA-SO-011-2025 de 2 de julio del 2025, **resuelve:**

1. Aprobar la "**Solicitud de cambio/modificación de tema de titulación**", presentada por la Lic. Jazmín Moreira Valencia, Mg., Docente Tutor, del trabajo de titulación de la **Srta. QUIMIS CASTRO DARYELI DIXIANA**, con número de cédula **131606319-5**, estudiante del **séptimo nivel de la Carrera de Trabajo Social, correspondiente al periodo académico 2025(1), modalidad Proyecto de Investigación**, con la siguiente modificación al tema propuesto:

De:

"LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEDIACIÓN LABORAL EN EL CANTÓN MANTA, AÑO 2025".

A:

"LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEDIACIÓN LABORAL EN EL SECTOR EMPRESARIAL DEL CANTÓN MANTA, AÑO 2025".

Quedando establecido el tema de la siguiente manera:

"LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEDIACIÓN LABORAL EN EL SECTOR EMPRESARIAL DEL CANTÓN MANTA, AÑO 2025"

Particular que se informa para los fines pertinentes.

Manta, 2 de julio del 2025

Atentamente,

Lic. Richard Rodríguez Andrade, Mg.
Presidente Comisión Académica

Dra Carmen Delgado Alcivar, PhD.
Miembro Comisión Académica

Eco. Fernando Anzules Choez, Mg.
Miembro Comisión Académica

Lic. Jazmín Moreira Valencia, Mg.
Miembro Comisión Académica

Dr. Julio César García García, PhD.
Miembro Comisión Académica

Srta. Kelly Belén Parrales Carbo
Representante Estudiantil

Srta. Lady Espinales Merchán
Representante Estudiantil

ANEXOS: - Solicitud Ecom. Jazmín Moreira Valencia, Mg.

C.C: Lic. Marjorie Zambrano Gómez, Mg.; Responsable de Titulación Carrera de Trabajo Social.

Elab.: F.A.eor.

10 de julio 2025.



Facultad de Ciencias Sociales,
Derecho y Bienestar

Carrera de Trabajo Social

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
SOLICITUD DE CAMBIO/MODIFICACIÓN DE TEMA O LUGAR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Manta, 30 de junio de 2025

Licenciado

Richard Rodríguez Andrade, Mg.

Presidente de la Comisión Académica

Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar

Ciudad.

De mi consideración:

Yo, Jazmin Moreira Valencia, en mi calidad de docente tutor del Trabajo de Integración Curricular de la estudiante *QUIMIS CASTRO DARYELI DIXIANA* con cédula de ciudadanía N.º 131606319-5 del Séptimo nivel paralelo "B" de la Carrera de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, correspondiente al período académico 2025-1, una vez realizada la evaluación del tema solicito por su intermedio y a quien corresponda, se realice el cambio de lugar para realizar el Trabajo de Integración Curricular modalidad Proyecto de Investigación en concordancia con las políticas establecidas en el Manual de Procedimientos de Titulación de estudiantes de grado bajo la Unidad de Integración Curricular, en el numeral 6. Políticas y Control y 6.1. Políticas, que determina lo siguiente:

bb) Los/las tutores/as designados/as deberán realizar la evaluación del trabajo presentado por el/la estudiante y remitir su criterio a la Comisión Académica en un plazo máximo de tres días laborables a partir de la notificación.

TEMA APROBADO	TEMA PROPUESTO
<i>LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEDIACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CONSERVAS ISABEL ECUATORIANA S.A. DEL CANTÓN MANTA, AÑO 2025.</i>	<i>LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEDIACIÓN LABORAL EN EL CANTÓN MANTA, AÑO 2025.</i>

JUSTIFICACIÓN: El cambio de tema se debe a la falta de apertura por parte de la empresa seleccionada, lo que impide la recolección de datos necesarios para el desarrollo del proyecto.

Solicitud que expongo a ustedes, para los fines pertinentes.

Atentamente,

Nombre Docente: Mg. Jazmin Moreira Valencia. Mg
Correo Institucional: jazmin.moreira@uleam.edu.ec

Uleam

30 Junio 2025

14:10

[Firma]