



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

TESIS

**INICIATIVAS DE TRABAJO SOCIAL EN EMPRESAS DEL SECTOR
PRIVADO: UN ENFOQUE EN RESTAURANTES**

Para obtener el título de

Licenciada en Trabajo Social

PRESENTA

Nancy Guadalupe Marquez Rosales

Director (a)

Mtro. Jorge Alejandro Pérez Muñoz

Comité tutorial

Presidente

Mtro. Jorge Alejandro Pérez Muñoz

Secretaria

Mtra. Luz Aracely Hernández Cespedes

Vocal

Mtra. María de Lourdes Piña Ugalde

Suplente

Mtra. María Cristina Ramírez Moreno

Pachuca de Soto, Hgo., México a 14 de mayo del 2025



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades

School of Social Sciences and Humanities

Área Académica de Trabajo Social

Department of Social Work

Oficio/UAEH/ICSHu/LTS/508/2025

Asunto: El que se indica

MTRA. OJUKY DEL ROCÍO ISLAS MALDONADO
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR DE LA UAEH.
PRESENTE.

Sirva este medio para saludarle y al mismo tiempo, nos permitimos comunicarle que una vez leído y analizado el trabajo de tesis **“Iniciativas de Trabajo Social en empresas del sector privado: un enfoque en restaurantes”** que, para obtener el título de Licenciada en Trabajo Social, presenta la **P.D.L.T.S. Marquez Rosales Nancy Guadalupe** con número de cuenta **420776**, consideramos que reúne las características e incluye los elementos necesarios de un trabajo de tesis. Por tal motivo, en nuestra calidad de sinodales designados como jurado para el examen de grado, nos permitimos manifestar nuestra aprobación a dicho trabajo.

Por lo anterior, hacemos de su conocimiento que, a **Marquez Rosales Nancy Guadalupe**, le otorgamos nuestra autorización para entregar en formato digital el trabajo de tesis, así como continuar con los trámites correspondientes para sustentar su Examen Profesional y obtener el título de Licenciada.

ATENTAMENTE
“AMOR, ORDEN Y PROGRESO”
PACHUCA DE SOTO, HGO; 9 DE MAYO 2025

MTRA. IVONNE JUÁREZ RAMÍREZ
DIRECTORA



MTRO. JORGE ALEJANDRO PÉREZ MUÑOZ
PRÉSIDENTE

MTRA. LUZ ARACELY HERNÁNDEZ CESPEDES
SECRETARIA

MTRA. MARÍA DE LOURDES PIÑA UGALDE
VOCAL

MTRA. MARÍA CRISTINA RAMÍREZ MORENO
SUPLENTE

“Amor, Orden y Progreso”

Carretera Pachuca-Actopan Km. 4 s/n, Colonia
San Cayetano, Pachuca de Soto, Hidalgo, México;
C.P. 42084
Teléfono: 52 (771) 71 720 00 Ext. 41037
jaats_icshu@uaeh.edu.mx



2025



uaeh.edu.mx

AGRADECIMIENTOS

A lo largo de esta etapa académica he contado con la ayuda de muchas personas, a las que les debo toda mi gratitud. A todos mis docentes quienes con su apoyo, orientación y confianza me permitieron llegar hasta este punto. Sus aportes y conocimientos fueron esenciales para consolidar los fundamentos teóricos y metodológicos que sostienen esta investigación.

A mis padres que siempre confiaron en mí, a mi madre por ser el pilar más importante en mi vida, que con su paciencia, amor y deliciosa comida siempre ha estado en mis largas y agotadoras noches de estudio, a mi padre por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, que a pesar de nuestras diferencias de opiniones siempre me mostró su apoyo incondicional, gracias por cada consejo y regaño, sé que desde el cielo me ilumina para seguir con cada uno de mis proyectos.

A mis hermanos por siempre estar presentes, acompañándome y por el apoyo moral durante toda esta etapa. Al resto de mi familia, tíos y primos que a pesar de la distancia siempre estuvieron al pendiente.

A mis amigas que conocí durante esta etapa universitaria, que sin su ayuda no habría culminado esta etapa, gracias por su amor, tolerancia y paciencia, son una pieza fundamental durante este trayecto, espero que la vida les recompense de la mejor manera por ser unas excelentes personas, esperando que esta amistad perdure para toda la vida.

A mi mejor amiga que siempre me dio ánimos cuando más lo necesite, por apoyarme día con día, siendo mi confidente y consejera, así mismo al resto de mis amistades por motivarme a no dejarme vencer ante las adversidades, sin sus tan acertadas palabras esto no hubiera sido posible.

Finalmente, extendiendo mi agradecimiento a todas las personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron durante todo este proceso, infinitas gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Descripción del problema.....	11
1.2. Estado del arte.....	13
1.2.1. Antecedentes internacionales	13
1.2.2. Antecedentes nacionales.....	18
1.2.3. Antecedentes regionales	20
1.3. Pregunta de investigación	22
1.4 JUSTIFICACIÓN	22
1.5 Objetivos	24
1.5.1. Objetivo general	24
1.5.2. Objetivos específicos.....	25
1.6 SUPUESTOS DE INVESTIGACIÓN	25
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	26
2.1 Trabajo social empresarial como estrategia en entornos laborales.....	26
2.1.1 Antecedentes históricos del trabajo social en espacios laborales.....	26
2.1.3 Características del trabajo social en empresas	32
2.1.4 Tipos y modalidades de trabajo social empresarial	35
2.1.5 Factores asociados al ejercicio profesional del trabajo social empresarial	37
2.1.6 Teorías aplicables al trabajo social empresarial	40
2.2 Bienestar laboral en el sector restaurantero	43
2.2.1 Antecedentes históricos del bienestar laboral en la industria gastronómica....	43
2.2.3 Características del bienestar en restaurantes turísticos.....	49
CAPÍTULO 3. PLAN METODOLÓGICO	59
3.1 Tipo y diseño del estudio.....	59
3.2 Objeto de estudio	61
3.3 Participantes.....	62
3.4 Métodos y técnicas	64
3.5 Procedimiento	67
3.7 Consideraciones éticas	72
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	74
4.1 Evidencias discursivas	74
4.2 Resultados.....	76

4.3 Análisis	78
CONCLUSIONES.....	82
REFERENCIAS	87
ANEXOS	93
<i>Anexo 1. Consentimiento informado</i>	<i>93</i>
<i>Anexo 2. Instrumento.....</i>	<i>95</i>
<i>Anexo 3. Tabla.....</i>	<i>97</i>

RESUMEN

En el contexto actual de constantes transformaciones organizacionales, el bienestar laboral se constituye como un elemento clave para el fortalecimiento y sostenibilidad de las empresas. En este sentido, el trabajo social empresarial emerge como una herramienta estratégica fundamental para promover entornos laborales saludables, equitativos y participativos en el sector privado.

El presente estudio analiza la relevancia de implementar iniciativas de trabajo social en restaurantes turísticos, tomando como caso específico al restaurante La Cueva Teotihuacán, ubicado en el municipio de San Francisco Mazapa Teotihuacán, Estado de México, una zona turística emblemática de nuestro país. El objetivo principal consiste en identificar las condiciones de bienestar laboral del personal y proponer estrategias viables de intervención desde una perspectiva participativa y humanista.

En cuanto al diseño de investigación, se emplea un enfoque cualitativo bajo el método de Investigación-Acción Participativa (IAP), utilizando entrevistas semiestructuradas, grupos focales y observación participante como técnicas principales de recolección de datos. Los resultados muestran que el bienestar emocional y las relaciones laborales son las dimensiones más valoradas por el personal, mientras que la falta de reconocimiento institucional, la sobrecarga laboral y la ambigüedad en los roles representan factores de malestar. Asimismo, se identifica un clima laboral positivo entre compañeros, aunque persisten retos importantes en la comunicación con los niveles de supervisión.

El presente estudio analiza el papel del trabajo social en entornos empresariales, con especial énfasis en el contexto restaurantero y turístico-cultural del municipio de Teotihuacán, Estado de México. A través de un enfoque cualitativo, se exploran percepciones del personal respecto a sus condiciones laborales, así como áreas de oportunidad para futuras intervenciones profesionales. En la parte final del documento se presentan las conclusiones generales del estudio, así como propuestas específicas de intervención desde el trabajo social, sustentadas en el análisis realizado.

Palabras clave: trabajo social, bienestar laboral, clima organizacional.

ABSTRACT

In the current context of constant organizational transformations, workplace well-being has become a key element for the strengthening and sustainability of companies. In this sense, organizational social work emerges as a fundamental strategic tool to promote healthy, equitable, and participatory work environments within the private sector.

This study analyzes the relevance of implementing organizational social work initiatives in tourist restaurants, focusing on the specific case of La Cueva Teotihuacán restaurant, located in the municipality of Teotihuacán, State of Mexico, an emblematic tourist area of our country. The main objective is to identify the working conditions and well-being of the staff and to propose viable intervention strategies from a participatory and humanistic perspective.

Regarding the research design, a qualitative approach is employed under the Participatory Action Research (PAR) method, using semi-structured interviews, focus groups, and participant observation as the main data collection techniques. The results show that emotional well-being and interpersonal relationships are the most valued dimensions among staff, while lack of institutional recognition, work overload, and role ambiguity represent key sources of dissatisfaction. Additionally, a positive work climate is identified among peers, although important challenges persist in communication with supervisory levels.

It is concluded that organizational social work plays a key role in transforming the workplace by fostering a culture based on respect, recognition, and active staff participation. This study proposes concrete interventions based on the workers' voices, such as emotional well-being programs, empathetic leadership, and institutional feedback systems.

Key words: organizational social work, workplace well-being, restaurants, organizational climate.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de constantes transformaciones organizacionales, el bienestar laboral se posiciona como un factor clave para la sostenibilidad y competitividad de las empresas. Promover entornos de trabajo saludables, equitativos y participativos no solo fortalece el compromiso del personal, sino que también mejora la calidad de los servicios ofrecidos y reduce los índices de rotación laboral. En este escenario, el trabajo social empresarial emerge como una herramienta estratégica fundamental para impulsar procesos de cambio positivo, al intervenir de manera integral en problemáticas laborales que afectan directamente a los trabajadores y, en consecuencia, a los objetivos de las organizaciones.

El trabajador social, desde su perfil profesional, posee competencias esenciales para la gestión de entornos organizacionales, tales como el diagnóstico institucional, la mediación de conflictos laborales, la promoción del bienestar emocional y la facilitación de procesos participativos. Esta formación especializada habilita su intervención más allá de los espacios tradicionales comunitarios o hospitalarios, ampliando su campo de acción hacia el sector privado, donde su contribución resulta cada vez más necesaria para la construcción de ambientes laborales justos, humanos y resilientes (De la Red, 2020).

La aplicación de principios y estrategias de trabajo social en entornos laborales es fundamental para fortalecer la calidad de vida de los trabajadores y optimizar los procesos organizacionales. Esta necesidad se vuelve especialmente prioritaria en sectores como el restaurantero, caracterizado por alta rotación de personal, exigencias emocionales constantes y contacto directo con los clientes. En México, esta industria representa una fuente relevante de empleo, sobre todo en zonas turísticas donde la demanda por servicios de excelencia es continua. Sin embargo, las condiciones laborales suelen ser precarias, con sobrecarga de trabajo y atención insuficiente al bienestar integral del personal, lo que impacta negativamente tanto en la salud de los trabajadores como en la calidad del servicio ofrecido (INEGI, 2022). Esto evidencia la pertinencia de implementar intervenciones estructuradas desde el trabajo social empresarial, orientadas a mejorar la estabilidad, satisfacción y desempeño laboral, elementos clave para la sostenibilidad y competitividad de los negocios turísticos.

Particularmente en el municipio de Teotihuacán, Estado de México, donde se encuentra la reconocida zona arqueológica, el turismo nacional e internacional ha impulsado una notable expansión en la oferta de servicios gastronómicos. En este contexto, restaurantes como La Cueva Teotihuacán, ubicado en las inmediaciones del circuito arqueológico, enfrentan una demanda constante que implica retos complejos. La necesidad de mantener elevados estándares de servicio, gestionar equipos de trabajo diversos y adaptarse a ritmos laborales intensos convierte a estos establecimientos en escenarios idóneos para analizar el impacto potencial de iniciativas de trabajo social enfocadas en el bienestar del recurso humano.

En restaurantes turísticos como La Cueva Teotihuacán, el personal se enfrenta de manera constante a factores de desgaste físico y emocional, derivados de largas jornadas laborales, altas exigencias por parte de los clientes, escasa retroalimentación profesional y pocas oportunidades de desarrollo. Esta situación no solo incrementa los niveles de estrés y desmotivación, sino que también provoca ausentismo y rotación de personal, afectando negativamente la eficiencia operativa y la calidad del servicio. La Organización Internacional del Trabajo (2021) advierte que “los entornos laborales que no priorizan el bienestar de sus empleados tienden a presentar mayores tasas de rotación, bajo compromiso organizacional y deficiencia en la calidad del servicio”, lo que evidencia un problema estructural que requiere atención urgente. En este contexto, la falta de estrategias formales para gestionar el bienestar del personal limita la sostenibilidad y competitividad de estos negocios turísticos, destacando la necesidad de proponer soluciones desde el trabajo social empresarial.

A pesar de la gravedad de esta problemática, son aún escasas las empresas del sector restaurantero en México que implementan programas estructurados de bienestar o intervención social. Frecuentemente, las acciones de responsabilidad social empresarial (RSE) se limitan a campañas esporádicas, sin un acompañamiento profesional que aborde de forma sistémica las necesidades específicas de cada organización. Como advierte Morales (2021), “la ausencia del trabajo social en empresas privadas no solo refleja una omisión estructural, sino una oportunidad desaprovechada para fomentar culturas laborales más humanas, productivas y resilientes”.

Frente a este panorama, el presente estudio analiza la viabilidad, beneficios y retos de implementar estrategias de trabajo social en restaurantes turísticos del sector privado, tomando como referencia el caso específico de La Cueva Teotihuacán. A partir de una revisión teórica y un análisis contextual, se busca identificar buenas prácticas replicables, así como diseñar propuestas de intervención que contribuyan al fortalecimiento de la cultura organizacional y al bienestar integral del personal.

Esta investigación tiene como propósito analizar la influencia de trabajo social empresarial en el bienestar laboral del personal del restaurante turístico La Cueva Teotihuacán, ubicado en el Estado de México. A través de un enfoque metodológico mixto con predominancia cualitativa, se aborda la percepción de los trabajadores sobre sus condiciones laborales, las dinámicas relacionales internas y las oportunidades de mejora institucional. El estudio incluye la revisión de antecedentes teóricos y contextuales, la aplicación de entrevistas, grupos focales y encuestas, así como un análisis detallado de resultados que permiten identificar áreas prioritarias de intervención.

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En el contexto de la industria restaurantera mexicana, particularmente en zonas turísticas de alta afluencia como Teotihuacán, se observa una problemática persistente: las dinámicas laborales intensivas generan condiciones que afectan negativamente el bienestar del personal. El restaurante La Cueva Teotihuacán, situado estratégicamente junto a una de las zonas arqueológicas más visitadas del país, enfrenta un entorno laboral marcado por jornadas extensas, alta rotación, escasa retroalimentación profesional y presiones constantes para ofrecer un servicio de calidad. Estos factores contribuyen al deterioro de la salud emocional y al desgaste físico del equipo de trabajo, generando efectos colaterales en el clima organizacional, la motivación y el compromiso laboral. A pesar de su relevancia económica, este tipo de empresas suele carecer de estrategias estructuradas para atender el bienestar integral de sus colaboradores, lo cual visibiliza una necesidad urgente de intervención desde disciplinas como el trabajo social empresarial.

En este tipo de contextos, los empleados suelen enfrentarse a extensas jornadas laborales, alta exigencia en la atención al público, condiciones físicas demandantes y, en muchos casos, ausencia de mecanismos institucionales que promuevan el bienestar personal y profesional. Diversos estudios han evidenciado que estas condiciones afectan no solo el clima organizacional, sino también la percepción del cliente, la calidad del servicio y, en última instancia, la rentabilidad del negocio (González & Romero, 2019).

Uno de los principales problemas detectados es la falta de implementación de estrategias de trabajo social empresarial como parte del funcionamiento interno de los restaurantes. Aunque en sectores como el educativo, el hospitalario o el comunitario el trabajo social ha mostrado una evolución consolidada, su presencia en el sector empresarial, y particularmente en el restaurantero, sigue siendo limitada o nula (Morales & López, 2021). Esta ausencia de intervención estructurada impide abordar problemáticas como el estrés laboral, la falta de oportunidades de desarrollo, la escasa

comunicación entre equipos y la falta de canales de atención emocional para los empleados.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) ha advertido que "las empresas que no priorizan el bienestar de sus empleados están más expuestas a pérdidas por ausentismo, baja productividad y alta rotación". En este sentido, el no integrar profesionales del trabajo social en la gestión organizacional representa una omisión con consecuencias tangibles en el desempeño empresarial.

El contexto restaurantero-teotihuacano como espacio vulnerable

El municipio de Teotihuacán es reconocido por su valor histórico y cultural, lo cual lo convierte en uno de los principales destinos turísticos del país. Esta situación ha generado un desarrollo económico centrado en el sector servicios, particularmente en la gastronomía. Restaurantes como La Cueva Teotihuacan reciben diariamente a decenas o cientos de visitantes nacionales e internacionales, lo que incrementa la presión operativa sobre el personal.

Sin embargo, a pesar de esta dinámica favorable en términos económicos, el recurso humano frecuentemente permanece desatendido. De acuerdo con datos del INEGI (2022), en la región del Valle de Teotihuacán más del 45% de los trabajadores en servicios turísticos no cuentan con prestaciones sociales, y una proporción significativa no recibe capacitación formal ni apoyo emocional dentro del espacio laboral. Esta precarización del trabajo impacta directamente en la motivación del personal y en la experiencia del comensal.

La presente investigación parte de la necesidad urgente de visibilizar estas condiciones y proponer alternativas desde el trabajo social como disciplina profesional. El trabajo social en empresas, como plantea De la Red (2020), "debe ser entendido como una herramienta que permite construir entornos laborales justos, saludables y sostenibles, desde un enfoque centrado en la persona y sus relaciones sociales dentro del espacio de trabajo".

Al integrar profesionales del trabajo social en la gestión de personal en restaurantes como La Cueva Teotihuacán, se abre la posibilidad de crear estrategias de acompañamiento emocional, programas de desarrollo humano, talleres de

comunicación y dinámicas grupales que fortalezcan el sentido de pertenencia y reduzcan los conflictos internos. Por el contrario, la ausencia de estas intervenciones puede derivar en un aumento de tensiones laborales, dificultades de comunicación, disminución del compromiso organizacional, e incluso en problemáticas más severas como el burnout, la apatía y la deserción laboral. Esto no solo afecta el bienestar individual de los trabajadores, sino también la calidad del servicio, la reputación del establecimiento y su sostenibilidad a largo plazo.

La falta de estos mecanismos configura el problema central de este estudio: la escasa incorporación de estrategias de trabajo social profesional en restaurantes del sector privado ubicados en contextos turísticos como Teotihuacán, lo cual limita el bienestar de los empleados y obstaculiza una gestión organizacional más ética, humana y sostenible.

Esta situación no solo representa un vacío, sino también una oportunidad valiosa para intervenir desde un enfoque integral, que reconozca al recurso humano como pilar fundamental del éxito empresarial, y no como un elemento prescindible dentro de una lógica meramente operativa.

1.2. Estado del arte

1.2.1. Antecedentes internacionales

En los últimos años, la relación entre el trabajo social y el entorno organizacional privado ha comenzado a tomar mayor fuerza, especialmente en sectores donde las condiciones laborales exponen al personal a altos niveles de estrés, desgaste emocional, precariedad y rotación constante, como ocurre en la industria restaurantera. Este apartado tiene como finalidad revisar investigaciones internacionales que han abordado el papel del trabajo social como herramienta para fortalecer el bienestar de los trabajadores dentro de empresas privadas, con especial énfasis en aquellas dedicadas al sector servicios.

Diversos estudios han demostrado que la inclusión de estrategias de intervención psicosocial desde un enfoque del trabajo social no solo tiene beneficios individuales, sino también impactos positivos en la productividad, la retención del talento humano y

la mejora del clima organizacional (Fernández & Rodríguez, 2018). De manera particular, países como Canadá, Reino Unido, Alemania y Estados Unidos han experimentado con modelos de intervención donde los y las trabajadoras sociales forman parte del equipo de gestión organizacional o de recursos humanos, aportando un enfoque centrado en la persona y su contexto social.

En países anglosajones, por ejemplo, existe una tradición más consolidada de insertar el social work en espacios laborales, especialmente en industrias donde hay contacto directo con el público y donde el trabajo emocional es parte central de las funciones laborales. En ese sentido, se ha documentado que los trabajadores sociales aportan herramientas de contención emocional, evaluación del entorno laboral, estrategias de resolución de conflictos, e incluso programas de apoyo a la salud mental que pueden reducir significativamente el ausentismo y la rotación (NASW, 2016).

Por otro lado, las investigaciones internacionales también han vinculado esta práctica con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), destacando cómo el cumplimiento de estándares éticos, el respeto a los derechos laborales y la promoción del bienestar del personal forman parte de un enfoque más sostenible y humano de gestión empresarial (Pérez & Gutman, 2020). La implementación de políticas internas donde se contemple al trabajo social como un actor clave en el acompañamiento de los procesos humanos dentro de la empresa ha sido vista no como un gasto, sino como una inversión en capital humano.

Otro elemento clave en estos antecedentes es el abordaje de problemas sociales específicos desde dentro del entorno laboral, tales como violencia de género, consumo de sustancias, discriminación o acoso laboral. En muchos países europeos, estas problemáticas se atienden no solo desde políticas generales de recursos humanos, sino también con la intervención directa de profesionales en trabajo social que cuentan con competencias para diseñar e implementar programas preventivos y de atención oportuna.

El tema central objeto de estudio se sitúa en la exploración y análisis del papel que puede desempeñar el trabajo social dentro del entorno organizacional, específicamente en empresas del sector restaurantero, como una estrategia para

atender problemáticas psicosociales, fortalecer el bienestar de los trabajadores, y contribuir a la sostenibilidad humana de las empresas. Los antecedentes internacionales aquí revisados demuestran que esta línea de intervención es viable, pertinente y necesaria en contextos laborales complejos donde el enfoque únicamente económico ya no basta para garantizar la estabilidad y eficiencia operativa.

En 2018, Vásquez llevó a cabo una investigación en Colombia en la que planteó que el bienestar laboral puede convertirse en una ventaja competitiva real para las organizaciones. Su estudio argumenta que aquellas empresas que invierten en la salud emocional, el desarrollo de competencias y el fortalecimiento del clima laboral obtienen mejores resultados en productividad y fidelización de sus empleados. El autor concluye que “el bienestar del trabajador no debe considerarse como un gasto, sino como una inversión estratégica” (Vásquez, 2018, p. 23).

Posteriormente, Bellido y Nima (2019) realizaron un análisis documental centrado en la responsabilidad social empresarial en restaurantes de América Latina. En su revisión, identificaron que los establecimientos que aplican políticas de RSE enfocadas en el bienestar del personal logran establecer vínculos más sólidos con sus trabajadores, reducen la rotación laboral y mejoran la calidad del servicio al cliente.

A partir de su análisis, los autores sugieren que “el impacto de la RSE en el sector restaurantero no solo se refleja en el ámbito externo, sino en la cultura interna de la organización” (Bellido & Nima, 2019, p. 19).

Ese mismo año, Monroy Suárez (2019) desarrolló un estudio descriptivo en organizaciones privadas, donde analizó la aplicación de programas de bienestar laboral desde una perspectiva organizacional. Su investigación concluyó que las intervenciones planificadas, cuando se ajustan a las necesidades reales de los trabajadores, favorecen el sentido de pertenencia, disminuyen el estrés ocupacional y fortalecen la lealtad hacia la empresa. La autora plantea que “una estrategia de bienestar eficaz no debe ser universal, sino diseñada según el perfil y las condiciones del personal” (Monroy Suárez, 2019, p. 35).

En el caso del Perú, Gutiérrez (2024) abordó los efectos de la responsabilidad social empresarial sobre el llamado "cliente interno" en restaurantes durante el contexto de

la pandemia por COVID-19. Utilizando un enfoque cualitativo, concluyó que las acciones de RSE orientadas a la protección emocional, la flexibilidad laboral y el acompañamiento psicológico fueron determinantes para mantener la estabilidad de los equipos de trabajo. El estudio resalta que “el trabajador no es solo un medio para operar el restaurante, sino un sujeto con necesidades complejas que debe ser cuidado en contextos de vulnerabilidad” (Gutiérrez, 2024, p. 44).

En Europa, Martos Martínez (2021) estudió la incorporación de la responsabilidad social corporativa en empresas de la industria alimentaria española. Su investigación identificó que las organizaciones que implementan prácticas sociales sostenidas mejoran su reputación institucional y atraen talento humano más comprometido. Además, se identificó una relación directa entre políticas internas de bienestar y percepción positiva de la marca por parte de los consumidores. Según la autora, “las empresas que asumen un compromiso ético hacia sus empleados proyectan coherencia hacia el exterior” (Martos Martínez, 2021, p. 28).

Un ejemplo actual e innovador de la relación entre la restaurantería y la intervención social es el proyecto Les Petites Cantines, desarrollado en Francia desde el año 2013. Esta iniciativa ha ganado gran reconocimiento hasta el año 2025 como un modelo de gestión restaurantera con enfoque comunitario y solidario. Se trata de una red de comedores urbanos donde personas de distintos orígenes colaboran en la preparación de alimentos y comparten el mismo espacio, fomentando así la cohesión social, la inclusión y la participación activa. A través de un esquema de pago voluntario, el proyecto busca combatir el aislamiento social, reforzar el sentido de pertenencia y garantizar una alimentación digna para todos los sectores sociales, especialmente aquellos más vulnerables (El País, 2025).

Este modelo representa una transformación significativa del rol tradicional del restaurante, pasando de ser un servicio puramente comercial a una plataforma de encuentro social. Iniciativas como esta evidencian que los espacios gastronómicos pueden convertirse en escenarios de intervención social y desarrollo humano, si se cuenta con estructuras adecuadas y una visión más inclusiva.

Más allá de este caso específico, a nivel internacional la implementación del trabajo social en entornos empresariales ha cobrado fuerza como respuesta a las problemáticas psicosociales que afectan a los trabajadores, especialmente en industrias con alta carga emocional, jornadas exigentes y rotación frecuente, como es el caso del sector restaurantero. Investigaciones realizadas en contextos como Canadá, Alemania, Reino Unido y Estados Unidos han mostrado que incluir profesionales del trabajo social en empresas mejora la salud emocional de los trabajadores, reduce el estrés laboral y fortalece el sentido de pertenencia organizacional (Fernández & Rodríguez, 2018; NASW, 2016).

Estas experiencias internacionales también vinculan el papel del trabajo social con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), destacando que una empresa no solo debe centrarse en el rendimiento económico, sino también en el bienestar integral de su personal. Como señala Pérez & Gutman (2020), la intervención social desde dentro de las organizaciones puede ser una estrategia efectiva no solo para resolver conflictos o atender crisis emocionales, sino también para prevenirlas a través de políticas de acompañamiento psicosocial sostenido.

Por otro lado, también se ha documentado la participación del trabajo social en la creación de programas de apoyo ante problemáticas complejas como la violencia de género, las adicciones, el acoso laboral o la discriminación, temas que, aunque muchas veces invisibilizados en el entorno laboral, tienen un profundo impacto en la estabilidad de las personas trabajadoras y en el ambiente general de trabajo.

En conjunto, estos antecedentes dan respaldo al objeto de estudio de este proyecto, que busca analizar el papel del trabajo social en el sector restaurantero mexicano. Tomando como referencia los modelos internacionales, se reconoce la necesidad de propuestas que integren la dimensión humana en el funcionamiento empresarial, y que reconozcan al trabajo social no solo como un agente externo, sino como una pieza clave en la gestión del bienestar laboral.

1.2.2. Antecedentes nacionales

En México, el desarrollo del trabajo social en empresas del sector privado sigue siendo limitado en comparación con otros ámbitos institucionales. Sin embargo, los estudios sobre responsabilidad social empresarial (RSE), bienestar organizacional y modelos de inclusión en el sector restaurantero han comenzado a ganar atención en los últimos años, tanto desde la academia como desde las prácticas empresariales. Estos antecedentes permiten vislumbrar un avance progresivo hacia la integración de prácticas socialmente responsables que, aunque todavía no siempre estructuradas desde el trabajo social profesional, apuntan a una transformación cultural y organizacional en el ámbito gastronómico.

En 2023, Vázquez publicó un análisis sobre la responsabilidad social en la industria restaurantera y gastronómica en México, centrando su atención en la aplicación de principios de sostenibilidad alimentaria. Su investigación argumenta que la industria restaurantera tiene una gran capacidad para incidir en el bienestar de las personas no solo por medio de su oferta de alimentos, sino también a través de la creación de entornos laborales justos, equitativos y responsables. El estudio destaca que “la responsabilidad social no se reduce a donaciones o acciones caritativas, sino que debe integrarse en la operación cotidiana del restaurante para generar un impacto genuino en sus colaboradores y la comunidad” (Vázquez, 2023, p. 17).

Un caso concreto que refleja esta tendencia es el de Restaurantes Toks, reconocidos por su Programa de Inclusión Laboral, implementado con el objetivo de integrar a personas con discapacidad en su fuerza de trabajo. Este programa no solo incluye la contratación de personas con capacidades distintas, sino que también contempla la sensibilización del resto del personal a través de talleres, la adecuación de menús en sistema Braille, y la creación de un ambiente más inclusivo para clientes y empleados. Según lo reportado por Corresponsables (2023), esta iniciativa ha mejorado el clima laboral, reducido la rotación de personal, y fortalecido la percepción de la marca ante la sociedad.

Otra experiencia emblemática en el contexto mexicano es la de Pixza, un emprendimiento social cuya misión es emplear a jóvenes en situación de

vulnerabilidad, brindándoles capacitación técnica, acompañamiento psicosocial y oportunidades reales de crecimiento. El modelo de Pixza combina la producción de alimentos con un enfoque de intervención que contempla el desarrollo humano integral, lo cual representa una forma concreta de trabajo social aplicado al entorno empresarial. Según el Sistema de Sostenibilidad del Tecnológico de Monterrey (2023), “Pixza no solo contrata, sino que transforma vidas al ofrecer una red de apoyo que vincula empleo, salud mental, comunidad y propósito”.

En el ámbito de la sostenibilidad ambiental con enfoque empresarial, destaca el caso del restaurante Baldío, ubicado en la Ciudad de México, que en 2024 fue reconocido por operar bajo una política de cero residuos. Esta iniciativa consiste en transformar los desperdicios alimentarios en nuevos ingredientes, evitando así el uso del tradicional cubo de basura en la cocina. Más allá de la innovación culinaria, este enfoque plantea una forma ética de organización interna que promueve el compromiso del personal y la conciencia sobre el impacto ecológico de sus actividades laborales (El País, 2024).

Finalmente, el grupo empresarial Grupo Anderson's, propietario de marcas como Harry's y La Vicenta, fue reconocido en los Reader's Choice Awards 2024 con el premio “Orgullo de México”, debido a su desempeño destacado en hospitalidad, calidad del servicio y responsabilidad con sus trabajadores. Si bien sus acciones no han sido desarrolladas formalmente desde una perspectiva de trabajo social, la implementación de estándares elevados en atención al cliente y condiciones laborales ha permitido generar ambientes de trabajo estables, donde el bienestar de los empleados es valorado como un componente esencial del éxito empresarial (El País, 2024).

Estos antecedentes permiten identificar que, si bien el trabajo social empresarial en el sector restaurantero mexicano aún no se encuentra formalizado como disciplina transversal, existe una base práctica cada vez más robusta que puede ser aprovechada para su institucionalización. Experiencias como las de Toks, Pixza y Baldío evidencian que el bienestar del trabajador, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental pueden articularse de forma efectiva en modelos de negocio rentables,

humanos y responsables. Esto resulta especialmente pertinente en contextos como el de Teotihuacán, donde los restaurantes ubicados en zonas turísticas pueden beneficiarse enormemente de la implementación de intervenciones sociales enfocadas en su capital humano.

1.2.3. Antecedentes regionales

El municipio de Teotihuacán, ubicado en el Estado de México, representa una de las principales zonas turísticas y culturales del país, reconocida a nivel mundial por su legado arqueológico e histórico. Este contexto ha propiciado el crecimiento sostenido del sector restaurantero en la región, al convertirse en una de las actividades económicas con mayor dinamismo y generación de empleo. Sin embargo, a pesar del auge del turismo gastronómico, la literatura académica específica sobre el bienestar laboral en restaurantes y la implementación de estrategias de trabajo social en este entorno sigue siendo escasa.

Uno de los pocos esfuerzos institucionales relevantes en la región es el realizado por la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMex), a través de su Facultad de Turismo y Gastronomía. Diversos proyectos de investigación y extensión han abordado el impacto del turismo sobre la economía local y la organización laboral de los servicios asociados. En particular, se ha destacado la necesidad de profesionalizar la gestión del capital humano en restaurantes situados cerca de la zona arqueológica de Teotihuacán, donde las jornadas laborales extendidas, la estacionalidad turística y la alta demanda de atención al cliente son factores constantes que repercuten en el bienestar del personal (UAEMex, 2021).

Por su parte, el Gobierno del Estado de México ha desarrollado iniciativas dirigidas a promover la sostenibilidad y responsabilidad social en empresas turísticas del corredor Teotihuacán-Tulancingo. A través de programas como *Rutas Gastronómicas Sustentables*, se han ofrecido capacitaciones sobre buenas prácticas laborales y ecológicas, aunque estos esfuerzos han sido más visibles en términos ambientales que en lo relacionado con el desarrollo humano y el acompañamiento psicosocial del trabajador (Secretaría de Cultura y Turismo Edomex, 2022).

En 2023, el Ayuntamiento de Teotihuacán organizó el foro *Turismo y Desarrollo Local*, donde se abordó la importancia de fortalecer las capacidades del personal de servicio en restaurantes y hoteles como parte del proceso de profesionalización turística. Aunque el foro no tuvo un enfoque exclusivo en el trabajo social, sí se reconoció que los establecimientos de comida requieren no solo mejorar la calidad del producto, sino también generar ambientes laborales sanos, con acompañamiento emocional, motivación y oportunidades de desarrollo. En palabras de uno de los ponentes del evento: “un restaurante exitoso no se mide solo por el número de clientes atendidos, sino por la dignidad con la que se trata a quien sirve cada plato” (Ayuntamiento de Teotihuacán, 2023).

Una experiencia destacable a nivel local es la del restaurante La Cueva Teotihuacan, uno de los más emblemáticos del municipio por su ubicación y tradición. A pesar de operar con un equipo consolidado, enfrenta los retos típicos del sector turístico: alta carga de trabajo, exigencia del servicio, atención a comensales extranjeros y adaptación a picos de afluencia. Si bien en este establecimiento se han promovido ciertas prácticas orientadas al bienestar laboral como reuniones periódicas de retroalimentación o incentivos por rendimiento, aún no se cuenta con una estrategia formal de intervención desde el trabajo social. Esto convierte al lugar en un espacio ideal para analizar la viabilidad de implementar un modelo de trabajo social empresarial adaptado a sus características específicas.

En conjunto, estos antecedentes regionales muestran un terreno fértil para la intervención profesional desde el trabajo social. Las investigaciones revisadas han sido desarrolladas principalmente desde disciplinas como la psicología organizacional, la administración de empresas, la sociología laboral y, en menor medida, desde el propio trabajo social. Esta diversidad de enfoques confirma que el bienestar laboral es un fenómeno complejo y multidimensional que requiere una mirada integral. Sin embargo, la ausencia de una estructura formal de bienestar dentro de los restaurantes del municipio de Teotihuacán —incluso en aquellos que cuentan con reconocimiento y estabilidad económica— pone en evidencia una brecha importante en la atención de las condiciones laborales del personal.

Ante este panorama, se hace evidente que el ámbito empresarial representa un espacio de intervención con gran potencial para el trabajo social, especialmente en sectores como el restaurantero, donde la carga emocional, la rotación constante y las exigencias turísticas son parte del día a día. Desde esta perspectiva, cobra sentido y relevancia la presente investigación, que busca explorar estrategias concretas de intervención social dentro de empresas gastronómicas, orientadas al fortalecimiento del clima organizacional, el desarrollo humano del personal y la mejora de las relaciones laborales en contextos de alta demanda como lo es el sector turístico-cultural de Teotihuacán.

1.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la percepción del personal del restaurante La Cueva Teotihuacán, en el municipio de San Francisco Mazapa, Teotihuacán, Estado de México, respecto al clima organizacional, las relaciones laborales y el apoyo emocional en su entorno de trabajo?

1.4 JUSTIFICACIÓN

Este estudio constituye una contribución significativa a un campo aun escasamente explorado dentro del contexto mexicano: la aplicación del trabajo social en el sector restaurantero. Aunque existe una amplia literatura sobre responsabilidad social empresarial (RSE), son limitados los estudios que abordan al trabajo social como un componente estructural de las prácticas internas en restaurantes turísticos. Esta investigación busca llenar ese vacío, analizando, desde una perspectiva profesional y estructurada, el impacto que el trabajo social empresarial ejerce sobre el bienestar del personal. La información generada permitirá no solo comprender de manera más profunda el fenómeno de estudio, sino también ofrecer bases sólidas para el diseño de intervenciones replicables en contextos similares. Además, los hallazgos podrán

impulsar el desarrollo de nuevas líneas de investigación relacionadas con la intervención social en entornos laborales no tradicionales.

Desde un enfoque metodológico, la investigación propone una aproximación práctica e innovadora al diseñar un instrumento específico de diagnóstico empresarial con perspectiva social, adaptado a las particularidades de un restaurante turístico como La Cueva Teotihuacán. Este instrumento, fundamentado en principios de trabajo social, evalúa dimensiones clave como el clima laboral, la satisfacción personal, las redes de apoyo internas y la percepción de bienestar emocional. Su elaboración busca constituirse en una herramienta válida y confiable para futuras investigaciones o intervenciones en el sector restaurantero, sentando un precedente sobre cómo abordar el análisis de los entornos laborales desde una perspectiva humanista y profesional.

El estudio posee un alto impacto social, al enfocarse en una población frecuentemente invisibilizada: las y los trabajadores del sector restaurantero en zonas turísticas. Estas personas, fundamentales para el desarrollo económico local y la experiencia del visitante, laboran muchas veces bajo condiciones desfavorables y con escaso reconocimiento institucional. Al analizar su bienestar desde el enfoque del trabajo social empresarial, se pretende visibilizar sus experiencias y necesidades, impulsando la transformación de la cultura organizacional. Los resultados no solo beneficiarán directamente al personal de La Cueva Teotihuacán, sino que también podrán servir como modelo para otras empresas gastronómicas de la región, contribuyendo así al fortalecimiento de comunidades laborales más dignas, estables y equitativas.

El estudio busca generar recomendaciones concretas para la implementación de programas de intervención social en La Cueva Teotihuacán, incluyendo estrategias de acompañamiento emocional, formación en habilidades sociales, dinámicas de integración y diseño de canales de comunicación interna efectivos. A largo plazo, estas acciones aspiran a disminuir la rotación de personal, mejorar la calidad del servicio y elevar la satisfacción del cliente, elementos clave para la sostenibilidad y competitividad del negocio. Asimismo, la documentación del proceso y los resultados permitirá ofrecer una guía práctica a otros establecimientos interesados en desarrollar

iniciativas similares, favoreciendo el diseño de soluciones replicables para problemáticas comunes en el sector.

La viabilidad de la investigación es alta, dado que la persona investigadora mantiene un vínculo directo con el restaurante objeto de estudio, lo que facilita el acceso al campo, la recolección de información y la observación participante. Se cuenta con el apoyo de la administración del establecimiento para llevar a cabo encuestas, entrevistas y actividades colaborativas, garantizando la disponibilidad de recursos humanos y materiales necesarios. Además, el conocimiento previo de la dinámica interna del restaurante permite formular estrategias de intervención ajustadas a las necesidades reales del contexto, fortaleciendo así la pertinencia y factibilidad del proyecto.

En conjunto, esta investigación tiene el potencial de aportar beneficios tanto teóricos como prácticos, impactando positivamente en la calidad de vida laboral de los trabajadores, en la cultura interna de las organizaciones gastronómicas y en la profesionalización del trabajo social en escenarios productivos y turísticos.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Analizar las condiciones laborales del personal del restaurante *La Cueva Teotihuacán* para identificar áreas de oportunidad que permitan fundamentar propuestas de intervención desde el trabajo social en el contexto restaurantero y turístico-cultural de Teotihuacán, Estado de México, durante el periodo de enero a marzo del año 2025.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Describir las estrategias de gestión interna y condiciones organizacionales que influyen en el ambiente laboral del restaurante *La Cueva Teotihuacán*.
2. Explorar la percepción del personal sobre el clima organizacional, las relaciones laborales y el apoyo emocional en su entorno de trabajo.
3. Identificar las necesidades psicosociales del personal que podrían ser abordadas mediante una intervención desde el trabajo social.
4. Proponer áreas de oportunidad para la intervención profesional del trabajo social en contextos restauranteros con enfoque turístico-cultural, como el de Teotihuacán.

1.6 SUPUESTOS DE INVESTIGACIÓN

Dado que la presente investigación se enmarca en un enfoque cualitativo de carácter exploratorio y descriptivo, no se formulan hipótesis en sentido tradicional. En su lugar, se parte de supuestos de investigación, los cuales orientan la comprensión del fenómeno observado en el contexto turístico y restaurantero de Teotihuacán.

Se considera el siguiente supuesto central:

El personal del restaurante *La Cueva Teotihuacán* percibe carencias significativas en sus condiciones laborales, particularmente en aspectos relacionados con el bienestar emocional, las relaciones interpersonales y el ambiente organizacional, lo cual sugiere una oportunidad para la intervención del trabajo social en contextos turísticos-restauranteros como una alternativa viable para fortalecer el desarrollo humano y organizacional.

Este supuesto guía el análisis y la interpretación de los hallazgos obtenidos a través de técnicas cualitativas, como entrevistas semiestructuradas y observación participante, priorizando la voz de los actores implicados en el proceso laboral y cultural del restaurante.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Trabajo social empresarial como estrategia en entornos laborales

El presente apartado tiene como finalidad contextualizar el papel del trabajo social en los entornos laborales, especialmente dentro del sector empresarial, destacando su evolución histórica, funciones actuales y potencial como estrategia de intervención. El objetivo es comprender cómo esta disciplina se ha integrado (o no) a la estructura organizacional de las empresas, reconociendo su capacidad para fortalecer el bienestar del personal, mejorar el clima laboral y acompañar procesos humanos en espacios donde predomina la lógica productiva.

Se parte del reconocimiento de que las organizaciones, más allá de ser unidades económicas, están conformadas por personas cuyas necesidades psicosociales, emocionales y relacionales impactan directamente en su desempeño, permanencia y satisfacción laboral. En este sentido, el trabajo social empresarial surge como una alternativa profesional para responder a esas demandas desde un enfoque integral.

2.1.1 Antecedentes históricos del trabajo social en espacios laborales

Origen del trabajo social en el ámbito industrial

El trabajo social en espacios laborales tiene sus raíces en la revolución industrial, periodo en el que se intensificaron los procesos de producción, pero también las problemáticas sociales asociadas al trabajo, como la explotación, la pobreza urbana, las malas condiciones de higiene y salud, así como el aumento de enfermedades laborales. Frente a este escenario, surgieron las primeras formas de asistencia social dentro de fábricas, empresas y comunidades obreras, muchas de ellas impulsadas por iniciativas filantrópicas o religiosas.

En países como Inglaterra y Estados Unidos, las primeras intervenciones sociales en entornos laborales estuvieron centradas en mejorar las condiciones de vida de los trabajadores, a través de programas de bienestar industrial y asesoramiento social dentro de las empresas. Estas acciones fueron las precursoras del trabajo social

laboral, que con el tiempo se fue profesionalizando y articulando con los enfoques de derechos laborales, salud ocupacional y participación de los empleados.

Durante el siglo XX, especialmente después de la Segunda Guerra Mundial, se consolidaron experiencias de trabajo social empresarial, especialmente en países europeos y en América del Norte, donde las empresas comenzaron a ver la inversión en el bienestar de sus trabajadores como un factor clave para la productividad y la permanencia del capital humano.

Actualmente, el trabajo social empresarial se reconoce como una rama especializada que aporta no solo en la atención individual de conflictos o crisis, sino también en el diseño de políticas internas, programas de prevención, resolución de conflictos, intervención en crisis, acompañamiento en procesos de cambio organizacional y fortalecimiento del sentido de pertenencia.

El surgimiento del trabajo social en espacios laborales se remonta a finales del siglo XIX e inicios del siglo XX, en el contexto de la industrialización y la consolidación del capitalismo moderno. En esta época, marcada por la explotación laboral, las largas jornadas de trabajo y la ausencia de legislación laboral protectora, surgieron las primeras figuras profesionales encargadas de intervenir en las problemáticas sociales que afectaban a los trabajadores. Estas precursoras del trabajo social laboral —muchas veces mujeres vinculadas a la filantropía y la asistencia religiosa— desempeñaban funciones centradas en la atención de conflictos familiares, adicciones, accidentes laborales y situaciones de pobreza extrema que interferían con el desempeño del trabajador (Lorenz, 2006).

Uno de los primeros antecedentes documentados del trabajo social industrial proviene de Estados Unidos, donde Mary Richmond sentó las bases metodológicas del trabajo social profesional y donde empresas como Ford Motor Company comenzaron a contratar asistentes sociales para monitorear la “moral y conducta” de sus empleados. Como señala Richmond (1917), “el entorno laboral no puede desligarse de las condiciones sociales que influyen sobre la vida del trabajador; ambas esferas deben ser atendidas de manera conjunta” (p. 112).

Evolución del trabajo social empresarial en América Latina

En América Latina, el trabajo social en empresas tuvo un desarrollo más lento y con enfoques diversos según cada país. Durante gran parte del siglo XX, predominó una visión asistencialista y controladora de la disciplina en los espacios laborales, especialmente en industrias con alta concentración obrera, como las textiles, mineras y manufactureras. Fue durante las décadas de 1970 y 1980 cuando el trabajo social empresarial comenzó a adquirir una identidad propia, especialmente en países como Brasil, Argentina, Chile y Colombia.

Autores como Netto (2005) señalan que en esta etapa surgió una corriente crítica que cuestionó el rol del trabajador social como “agente funcional al sistema de producción”, y propuso una intervención más transformadora, centrada en los derechos laborales y en el acompañamiento a procesos de organización sindical. En palabras de Netto, “el trabajo social en empresas debe dejar de ser una herramienta de control para convertirse en una herramienta de emancipación” (2005, p. 89).

En paralelo, comenzaron a desarrollarse programas de bienestar organizacional más estructurados, donde el trabajador social participaba en áreas de recursos humanos, desarrollo organizacional, capacitación, salud ocupacional y resolución de conflictos internos. Esta transición permitió consolidar al trabajo social empresarial como un campo emergente dentro de la profesión, que combina el análisis estructural con estrategias de intervención situadas.

Incorporación del trabajo social en empresas del sector privado en México

En México, la incorporación formal del trabajo social en el ámbito empresarial se ha dado de forma gradual, y en gran medida influenciada por la evolución de las políticas laborales y de salud en el país. Desde mediados del siglo XX, con la creación de instituciones como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y la consolidación de los derechos laborales en la Constitución de 1917, se reconoció la importancia de atender los aspectos sociales de la vida del trabajador.

Sin embargo, fue hasta los años noventa, con la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), que muchas empresas comenzaron a integrar áreas de responsabilidad social y bienestar laboral como respuesta a estándares internacionales. En este contexto, el trabajo social fue ganando presencia

en algunas empresas privadas, aunque de manera aún limitada y frecuentemente subordinada a otras disciplinas como la psicología o la administración.

De acuerdo con Morales y López (2021), “el trabajo social empresarial en México aún se encuentra en proceso de consolidación, siendo escasas las empresas que reconocen su potencial estratégico para mejorar el clima laboral y fortalecer el capital humano” (p. 58). No obstante, algunas experiencias en industrias como la automotriz, la hospitalaria y la restaurantera han comenzado a demostrar el valor añadido de contar con profesionales del trabajo social en los equipos de gestión interna.

Casos pioneros y marcos legales relacionados

A pesar de su lento avance, existen casos pioneros en México donde el trabajo social empresarial ha sido implementado con éxito. Empresas como Bimbo, Cemex y algunas cadenas restauranteras como Toks han desarrollado programas de inclusión, salud emocional, acompañamiento familiar y capacitación profesional con la participación de trabajadores sociales como parte del equipo interdisciplinario.

Además, la legislación mexicana en materia laboral y de salud ocupacional reconoce explícitamente la importancia de la salud psicosocial del trabajador. La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, por ejemplo, establece los lineamientos para la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, abriendo una ventana legal para que el trabajo social intervenga de manera formal en las organizaciones. Esta norma representa un avance en la institucionalización del bienestar laboral y, por tanto, en la posibilidad de fortalecer la presencia del trabajo social en los espacios productivos (STPS, 2018).

En sí, la historia del trabajo social en espacios laborales ha transitado desde modelos asistencialistas hasta enfoques empresariales más integrales. A lo largo de este proceso, se ha evidenciado que el bienestar del trabajador es una condición indispensable para el desarrollo empresarial sostenible, lo que justifica plenamente la incorporación del trabajo social empresarial como estrategia profesional, especialmente en sectores vulnerables como el restaurantero.

2.1.2 Conceptos y etimología del trabajo social empresarial

Etimología de “trabajo social” y “organización”

El término “trabajo social” proviene de la unión de dos conceptos fundamentales: “trabajo”, del latín *tripalium*, instrumento de tortura compuesto por tres maderos, el cual con el paso del tiempo fue resignificado como la actividad física o intelectual que implica esfuerzo y producción; y “social”, del latín *socialis*, que significa “relativo a la sociedad o al conjunto de personas que conviven bajo reglas comunes”. En conjunto, “trabajo social” ha evolucionado hacia una definición profesional centrada en la intervención ante problemáticas sociales con el fin de promover el bienestar, la justicia social y la cohesión comunitaria (Zamanillo, 2017).

Por otro lado, el concepto de “organización” deriva del griego *organon*, que significa “herramienta” o “instrumento”, y del latín *organizatio*, entendido como la disposición de elementos con un propósito común. En su acepción moderna, se refiere a un sistema estructurado de relaciones humanas y recursos orientado a alcanzar objetivos específicos, generalmente dentro de una institución formal, como una empresa, una escuela o una entidad pública (Chiavenato, 2019).

La combinación de estos términos da origen a la noción de trabajo social empresarial, que representa una especialidad del trabajo social enfocado en intervenir dentro de estructuras organizadas, como lo son empresas, hospitales, escuelas o instituciones gubernamentales, con el objetivo de contribuir al bienestar de sus integrantes y al desarrollo institucional.

Definiciones contemporáneas

En la actualidad, el trabajo social empresarial se define como un campo de acción profesional que aplica los principios, valores y metodologías del trabajo social dentro de organizaciones formales, con el propósito de atender las problemáticas sociales que surgen en el entorno laboral, promover el bienestar del capital humano y fortalecer la cultura organizacional. Según el *Código de Ética del Trabajo Social en México*, esta práctica debe orientarse hacia “la dignidad humana, la justicia social y la transformación de estructuras que reproducen la desigualdad dentro de los espacios institucionales” (CETS, 2020, p. 12).

Por su parte, De la Red (2020) plantea que el trabajo social empresarial “consiste en un conjunto de intervenciones estratégicas orientadas a mejorar las relaciones laborales, fomentar un clima de bienestar, y mediar entre las necesidades individuales de los empleados y los objetivos de la empresa” (p. 87). Esta definición subraya el papel del trabajador social como un agente de articulación, capaz de identificar tensiones, necesidades o riesgos psicosociales dentro de una organización, para generar soluciones sostenibles desde un enfoque ético y humanista.

El trabajo social empresarial se nutre de disciplinas como la psicología del trabajo, la administración de recursos humanos, la sociología de las organizaciones y la salud ocupacional, pero mantiene su identidad propia al situar la intervención profesional en un marco de derechos humanos y justicia social.

Diferencias entre trabajo social clínico, comunitario y empresarial

Dentro del espectro profesional del trabajo social, existen diversas especialidades que comparten fundamentos éticos comunes, pero que se diferencian por su enfoque, población objetivo, niveles de intervención y herramientas utilizadas.

El trabajo social clínico se centra en la atención individual o familiar de problemáticas emocionales, conductuales o de salud mental. Su enfoque terapéutico se desarrolla en contextos como hospitales, clínicas psicológicas, centros de salud y servicios de apoyo psicoterapéutico. En este caso, el trabajador social actúa como mediador terapéutico, abordando crisis personales o procesos de acompañamiento emocional.

El trabajo social comunitario, en cambio, tiene como eje principal la intervención en colectivos, barrios o comunidades organizadas, con el fin de promover la participación ciudadana, la autogestión, la cohesión social y la transformación del entorno. Este modelo busca empoderar a la población a través de procesos de diagnóstico participativo, planificación social y educación popular (Aguilar, 2018).

En contraste, el trabajo social opera dentro de instituciones formalmente constituidas, como empresas, escuelas, hospitales o gobiernos. Su campo de acción se sitúa en los procesos internos de las organizaciones, interviniendo en aspectos como el clima laboral, la resolución de conflictos, la capacitación del personal, la inclusión, la equidad, y la salud emocional del equipo. A diferencia de otras ramas, esta

especialidad se adapta a dinámicas institucionales más rígidas, pero desde un enfoque transformador que busca humanizar el espacio laboral y generar una cultura organizacional más equitativa.

Estas tres ramas, aunque distintas en sus contextos y métodos, comparten una visión integral del ser humano y un compromiso con la mejora de sus condiciones de vida. En palabras de Zamanillo (2017), “el trabajo social, en cualquiera de sus expresiones, debe ser una herramienta crítica que promueva la dignidad, la solidaridad y la justicia” (p. 42).

2.1.3 Características del trabajo social en empresas

El trabajo social en entornos empresariales se ha ido configurando como una disciplina que, además de atender necesidades individuales, actúa sobre estructuras empresariales complejas. Esta intervención está mediada por principios éticos, enfoques interdisciplinarios y una visión integral del capital humano como eje estratégico del desarrollo empresarial. Su implementación en empresas del sector privado, especialmente en sectores de alta carga operativa como el restaurantero, aporta una perspectiva humanista que contrasta con las lógicas tradicionales centradas exclusivamente en la productividad.

Principios éticos y humanistas

El trabajo social, en cualquiera de sus ámbitos, se rige por una ética profesional centrada en el respeto por la dignidad humana, la justicia social, la equidad y la autodeterminación. Cuando se traslada al contexto empresarial, estos principios no solo se preservan, sino que se convierten en una guía para la construcción de entornos laborales saludables y participativos.

De acuerdo con el *Código de Ética Profesional del Trabajo Social en México* (CETS, 2020), uno de los pilares fundamentales del ejercicio profesional es la promoción de los derechos humanos dentro del entorno institucional, lo cual implica “denunciar y prevenir cualquier forma de discriminación, explotación, violencia o abuso en el ámbito empresarial” (p. 14). Este compromiso ético exige que el trabajador social actúe como defensor de las condiciones laborales dignas, así como facilitador de espacios de escucha, reflexión y transformación dentro de la empresa.

Además, la práctica ética implica generar confianza en los trabajadores, proteger la confidencialidad de la información y establecer relaciones horizontales con todos los niveles jerárquicos. Como lo plantea López (2021), “el trabajador social en las empresas debe ser un puente entre la estructura y las personas, promoviendo el diálogo honesto y la solución constructiva de conflictos” (p. 63).

Responsabilidad social empresarial

De acuerdo con Viteri (2010) “la responsabilidad social empresarial es el compromiso voluntario de las organizaciones para dar respuesta a los problemas que comparte con su entorno, identificando las necesidades sociales, económicas y ambientales, a través de la definición de estrategias y políticas, así como procesos operativos con sus grupos relacionados, logrando el reconocimiento y aceptación social y generando impacto y sostenibilidad en el tiempo” (p.6).

Desde el ámbito restaurantero es importante establecer lineamientos de responsabilidad social debido a que esto permitirá tener un sello distintivo puesto que se hace notar que la empresa no solo se ocupa por la calidad en cuanto al servicio al cliente, si no que a su vez asume la importancia de fomentar valores positivos entre los colaboradores, lo cual permitirá hacer la diferencia entre el ramo y así posicionarse como una de las mejores opciones en el mercado.

Enfoque interdisciplinario

Una de las características más relevantes del trabajo social en contextos empresariales es su enfoque interdisciplinario. El profesional del trabajo social colabora estrechamente con áreas como recursos humanos, salud ocupacional, psicología organizacional, administración, y en ocasiones, con departamentos jurídicos o de responsabilidad social empresarial. Esta interacción permite que las intervenciones tengan un carácter integral, considerando tanto los factores emocionales como los contextuales que inciden en la vida laboral de los empleados.

Este enfoque interdisciplinario no solo enriquece la práctica, sino que también legitima el papel del trabajo social dentro de estructuras que, en principio, pueden mostrarse

ajenas o reticentes a intervenciones de tipo psicosocial. Como señala De la Red (2020), “el trabajo social empresarial necesita insertarse en lógicas institucionales a veces rígidas, sin perder su visión crítica ni su vocación por lo humano; ello solo se logra mediante la construcción de alianzas estratégicas con otras disciplinas” (p. 91).

En entornos como los restaurantes turísticos, donde la dinámica laboral implica trabajo en equipo, coordinación operativa, gestión emocional y trato constante con el cliente, el enfoque interdisciplinario del trabajo social resulta indispensable para articular intervenciones que impacten positivamente tanto al personal como al servicio ofrecido.

Trabajo con capital humano desde un enfoque de bienestar

El trabajo social empresarial concibe al capital humano no como un recurso instrumental al servicio de los objetivos económicos de la empresa, sino como una dimensión viva, compleja y fundamental de la organización. Este enfoque reconoce que las personas trabajadoras poseen necesidades emocionales, sociales, culturales y familiares que inciden directamente en su desempeño y en su experiencia laboral.

Desde esta perspectiva, el trabajo social promueve estrategias de intervención centradas en el bienestar integral del personal. Estas pueden incluir programas de acompañamiento emocional, espacios de escucha activa, talleres de habilidades psicosociales, dinámicas de integración, campañas de prevención de riesgos psicosociales, y acciones de mediación ante conflictos interpersonales o estructurales.

De acuerdo con Navarro y Gutiérrez (2019), “el trabajo social empresarial aporta una visión de bienestar que va más allá del salario o las prestaciones, enfocándose en la calidad de vida laboral, el reconocimiento simbólico, y la posibilidad de crecimiento personal en el trabajo” (p. 39). Esta visión es especialmente necesaria en sectores como el restaurantero, donde la alta rotación, el estrés operativo y la presión del cliente generan desgaste emocional constante.

En el caso particular de restaurantes ubicados en zonas turísticas, como La Cueva Teotihuacan, la presencia de un profesional del trabajo social permitiría atender de manera directa las necesidades específicas del equipo de trabajo, fortalecer el sentido de pertenencia y generar una cultura interna más solidaria, ética y sostenible.

2.1.4 Tipos y modalidades de trabajo social empresarial

El trabajo social empresarial se ha adaptado de forma diversa según el tipo de empresa, el sector económico al que pertenece y las problemáticas sociales y laborales que presenta su entorno. Esta versatilidad ha permitido clasificar la práctica del trabajo social en organizaciones según el tipo de empresa (industrial o de servicios), así como por las modalidades de intervención que adopta (directa, indirecta, individual o grupal). Esta categorización no es rígida, sino que responde a las necesidades específicas de cada contexto y al modelo de gestión institucional donde se inserta la acción profesional.

Trabajo social en empresas industriales

El trabajo social en empresas industriales tiene sus raíces en la asistencia social vinculada al modelo fabril. Desde principios del siglo XX, las grandes industrias comenzaron a reconocer que las problemáticas personales y sociales de sus trabajadores repercutían directamente en la productividad, lo que llevó a la incorporación de profesionales encargados de brindar atención a estos aspectos. Inicialmente enfocado en acciones asistencialistas, este tipo de intervención fue evolucionando hacia enfoques más estructurados de bienestar.

En el contexto actual, el trabajo social en empresas industriales abarca funciones como el diagnóstico organizacional, la prevención de riesgos psicosociales, el diseño de programas de salud ocupacional, la mediación de conflictos laborales, y la atención a familias de los trabajadores. Según De la Red (2020), “el profesional del trabajo social en industrias cumple un rol fundamental en la humanización de espacios tradicionalmente jerárquicos y despersonalizados, promoviendo relaciones laborales más equitativas” (p. 103).

Un ejemplo en México de este tipo de intervención es el caso de las industrias automotrices establecidas en entidades como Puebla o Guanajuato, donde los trabajadores sociales han sido incorporados a los departamentos de recursos humanos para abordar problemáticas como el estrés laboral, la violencia familiar o el consumo de sustancias, que inciden en el desempeño del personal.

Trabajo social en empresas de servicios

En contraste con el sector industrial, las empresas de servicios presentan un entorno laboral más dinámico, orientado al trato directo con el cliente y a la gestión de la experiencia del usuario. Este tipo de organizaciones, como hoteles, restaurantes, hospitales, bancos o instituciones educativas, requiere una atención particular a las habilidades sociales, el manejo emocional del personal y la calidad de las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo.

El trabajo social en empresas de servicios se enfoca en fortalecer la comunicación interna, promover ambientes colaborativos, prevenir el desgaste por empatía (especialmente en profesiones de contacto constante), y atender problemáticas psicosociales que afectan el bienestar del personal. En palabras de Navarro y Gutiérrez (2019), “la intervención social en empresas de servicios exige una lectura constante del clima laboral y de los factores que interfieren en la calidad del servicio prestado” (p. 45).

En este tipo de empresas, el trabajador social actúa como facilitador de procesos grupales, mediador de conflictos y promotor de cultura organizacional positiva. Tal es el caso de restaurantes turísticos como La Cueva Teotihuacán, donde el personal enfrenta jornadas intensas, presión de clientes internacionales y condiciones laborales variables, lo que hace indispensable una estrategia profesional orientada al cuidado del recurso humano.

Intervención directa, indirecta, individual y grupal

Además de las clasificaciones por sector económico, el trabajo social empresarial se distingue por sus modalidades de intervención, las cuales pueden ser directas o indirectas, e individuales o grupales, según el nivel de contacto con las personas involucradas y el tipo de estrategias implementadas.

La intervención directa individual implica la atención personalizada de casos, mediante entrevistas, acompañamiento psicosocial, canalización a redes de apoyo, o contención emocional ante situaciones de crisis. Esta modalidad permite establecer una relación de confianza y brindar soluciones adaptadas a las necesidades particulares de cada trabajador.

La intervención directa grupal, en cambio, se refiere a actividades con equipos o áreas de trabajo, como talleres de habilidades sociales, sesiones de integración, resolución colectiva de conflictos, o análisis del clima laboral. Esta estrategia fomenta la cohesión interna y el sentido de pertenencia en la organización.

La intervención indirecta individual se manifiesta, por ejemplo, en la elaboración de diagnósticos, informes sociales o estrategias institucionales diseñadas con base en información recopilada de manera confidencial o a través de terceros. También incluye el seguimiento de casos canalizados a otras instancias o servicios.

Por su parte, la intervención indirecta grupal se relaciona con acciones a nivel empresarial, como el diseño de políticas internas de bienestar, protocolos de prevención de violencia laboral, campañas de sensibilización o asesoría a directivos sobre estilos de liderazgo. Como afirman López y Sánchez (2020), “el trabajo social empresarial no siempre actúa de manera visible; muchas de sus intervenciones son estructurales y se implementan en forma de estrategias, reglamentos o procesos institucionales” (p. 77).

La complementariedad entre estas modalidades permite que el trabajo social se adapte a las condiciones reales de la empresa, combinando acciones visibles con procesos estratégicos que transforman la cultura laboral desde su base.

2.1.5 Factores asociados al ejercicio profesional del trabajo social empresarial

El ejercicio del trabajo social empresarial no ocurre en el vacío, sino que está condicionado por una serie de factores internos a las empresas que influyen directa o indirectamente en la efectividad, el alcance y la legitimación de la intervención profesional. Entre los más relevantes se encuentran el liderazgo empresarial, la cultura empresarial, las políticas de recursos humanos y el clima laboral. Estos elementos no solo determinan el ambiente en el que se desenvuelve el trabajador social, sino también la posibilidad real de implementar estrategias que promuevan el bienestar del capital humano desde una perspectiva integral.

Liderazgo organizacional

El estilo de liderazgo ejercido dentro de una empresa tiene una influencia directa en la apertura hacia prácticas humanistas como el trabajo social. Las organizaciones que adoptan modelos autoritarios o excesivamente jerárquicos suelen presentar mayor resistencia al cambio, así como poca disposición a incorporar perfiles profesionales no tradicionales. En cambio, aquellas empresas que promueven un liderazgo transformacional, colaborativo o ético, suelen valorar la participación activa del trabajador social en los procesos de toma de decisiones y gestión del bienestar del personal.

Según Bass y Riggio (2006), “el liderazgo transformacional se caracteriza por inspirar a los colaboradores, fomentar su desarrollo y alinear sus valores con los de la organización” (p. 5). Este tipo de liderazgo resulta altamente compatible con la filosofía del trabajo social, que busca fortalecer la autonomía de las personas, promover su participación activa y generar procesos de empoderamiento colectivo.

En contextos como el restaurantero, donde las dinámicas laborales están marcadas por la inmediatez, la rotación y la presión operativa, la figura del líder adquiere un papel clave para mediar entre los intereses institucionales y las necesidades del personal. Un liderazgo sensible y abierto al trabajo interdisciplinario puede facilitar la inserción efectiva del trabajo social en la estructura organizacional, permitiendo así una intervención más profunda y sostenida.

Cultura empresarial

La cultura empresarial entendida como el conjunto de valores, normas, creencias y prácticas compartidas por los miembros de una empresa— constituye otro factor esencial que condiciona el ejercicio del trabajo social en contextos laborales. Una cultura empresarial centrada exclusivamente en los resultados, con poca sensibilidad hacia las dimensiones humanas del trabajo, tiende a invisibilizar las problemáticas sociales internas y a minimizar las iniciativas orientadas al bienestar del personal.

Por el contrario, una cultura que promueve la inclusión, la equidad, el respeto y el compromiso social genera un entorno favorable para que el trabajo social pueda desarrollarse de forma estratégica. Como señalan Robbins y Judge (2017), “una cultura organizacional sólida puede convertirse en una ventaja competitiva,

especialmente cuando integra valores de responsabilidad y bienestar” (p. 241). Este tipo de cultura permite al trabajador social organizar actividades formativas, abrir canales de comunicación, identificar necesidades emergentes y mediar en situaciones de conflicto, sin ser percibido como un elemento externo o accesorio.

En el caso de restaurantes turísticos como La Cueva Teotihuacan, fomentar una cultura empresarial basada en la dignidad del trabajo, la empatía y el cuidado mutuo puede tener efectos positivos tanto en el rendimiento del personal como en la experiencia del cliente, lo que justifica la incorporación de un enfoque profesional y social en su gestión interna.

Políticas de recursos humanos

Las políticas de recursos humanos representan el marco operativo que regula los procesos de selección, contratación, capacitación, evaluación y desarrollo del personal dentro de la empresa. Estas políticas pueden funcionar como facilitadoras o como barreras del trabajo social empresarial, dependiendo de su diseño, su grado de flexibilidad y su enfoque en el bienestar integral del trabajador.

Una política de recursos humanos que contempla la salud emocional, la conciliación laboral-familiar, la prevención del acoso laboral y la promoción de la equidad de género, por ejemplo, es altamente compatible con la intervención del trabajo social. En cambio, una política centrada exclusivamente en indicadores de productividad, sin considerar las condiciones reales del entorno laboral, limita la posibilidad de generar procesos transformadores.

De acuerdo con Chiavenato (2019), “los recursos humanos son el alma de la organización; su gestión no debe limitarse a procedimientos administrativos, sino extenderse a procesos de desarrollo humano continuo” (p. 57). En este sentido, el trabajador social puede aportar una mirada crítica y propositiva al diseño y evaluación de estas políticas, promoviendo estrategias que favorezcan la inclusión, el bienestar psicosocial y el fortalecimiento del capital humano como pilar de la empresa.

Clima laboral

El clima laboral es el conjunto de percepciones que los empleados tienen sobre su entorno de trabajo, incluyendo aspectos como la comunicación interna, el reconocimiento, las relaciones interpersonales, la seguridad emocional y las condiciones físicas. Un clima laboral deteriorado no solo afecta la moral del equipo, sino que también disminuye la productividad, incrementa la rotación del personal y genera conflictos interpersonales.

El trabajo social empresarial tiene un papel fundamental en el diagnóstico y mejoramiento del clima laboral. A través de entrevistas, grupos focales, encuestas y observación participante, el trabajador social puede identificar tensiones no visibles, promover el diálogo y diseñar intervenciones que transformen el ambiente interno de forma participativa. Como indican Navarro y Gutiérrez (2019), “la mejora del clima laboral no debe ser vista como un fin en sí mismo, sino como un medio para construir organizaciones más humanas y sostenibles” (p. 48).

En espacios como los restaurantes turísticos, donde el ritmo de trabajo es acelerado y la presión del cliente constante, contar con un clima laboral favorable puede marcar la diferencia entre el éxito y el desgaste. La figura del trabajador social se vuelve entonces indispensable para mediar, escuchar y proponer soluciones centradas en la calidad de vida laboral.

2.1.6 Teorías aplicables al trabajo social empresarial

El ejercicio profesional del trabajo social se fundamenta en una serie de teorías que permiten comprender el funcionamiento de las empresas como sistemas sociales complejos, así como las dinámicas que influyen en el comportamiento humano dentro de ellas. Estas teorías no solo proporcionan un marco conceptual para el diagnóstico y la intervención, sino que también orientan la toma de decisiones desde una perspectiva ética, estructural y crítica. A continuación, se abordan cuatro marcos teóricos fundamentales que sustentan el trabajo social en entornos laborales: la teoría del desarrollo organizacional, la teoría del capital humano, el modelo ecológico-sistémico y el enfoque de derechos humanos y justicia social.

Teoría del desarrollo empresarial

La teoría del desarrollo empresarial surge en la década de 1950 como una respuesta a la necesidad de generar procesos de cambio planificado dentro de las organizaciones. Esta teoría se basa en la idea de que las empresas, al igual que los organismos vivos, atraviesan etapas de crecimiento, conflicto, transformación y adaptación. Su principal postulado es que las organizaciones pueden mejorar su funcionamiento interno mediante intervenciones estratégicas orientadas a modificar conductas, estructuras, procesos y culturas organizacionales.

Según French y Bell (1995), “el desarrollo empresarial es un esfuerzo a largo plazo, apoyado por la alta dirección, para mejorar los procesos internos de solución de problemas y de renovación organizacional, mediante la aplicación de la teoría y la tecnología de las ciencias del comportamiento” (p. 28). Esta teoría resulta fundamental para el trabajo social empresarial, ya que brinda herramientas para diseñar e implementar procesos participativos de mejora continua que impactan en la calidad de vida laboral de los empleados.

El trabajador social, desde esta perspectiva, actúa como un facilitador del cambio, promoviendo diagnósticos participativos, planes de acción conjuntos y evaluaciones del clima organizacional que permitan consolidar una cultura institucional centrada en el bienestar, la comunicación y la innovación.

Teoría del capital humano

La teoría del capital humano considera que las personas constituyen el recurso más valioso de cualquier organización, ya que su conocimiento, habilidades, motivación y experiencia inciden directamente en la productividad y la competitividad de la empresa. Esta teoría plantea que invertir en el desarrollo del personal —a través de la capacitación, la salud, el bienestar emocional y las condiciones laborales— no solo beneficia a los individuos, sino que genera retornos positivos para la organización.

Becker (1993), uno de los principales exponentes de esta teoría, sostiene que “el capital humano incluye no solo la educación formal, sino también la salud, la nutrición y otras características que aumentan la capacidad productiva del individuo” (p. 12). En este sentido, el trabajo social empresarial se alinea con esta teoría al promover

acciones que fortalecen el potencial humano dentro de la empresa, más allá del cumplimiento técnico de funciones.

La aplicación de esta teoría permite al trabajador social diseñar estrategias de intervención que reconozcan el valor de las personas como sujetos activos del desarrollo institucional, no como simples engranajes operativos. Asimismo, promueve el diálogo entre la lógica económica de la empresa y las necesidades psicosociales del personal, buscando siempre un equilibrio justo y sostenible.

Modelo ecológico-sistémico

El modelo ecológico-sistémico, propuesto por Urie Bronfenbrenner (1979) y adoptado posteriormente por el trabajo social, plantea que el comportamiento humano está influido por múltiples niveles de interacción, que van desde lo individual hasta lo estructural. En este modelo, los sistemas (microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema) se interrelacionan entre sí, generando dinámicas que inciden en la vida de las personas y los grupos.

En el ámbito empresarial, esta teoría permite comprender a la empresa como un ecosistema compuesto por actores diversos, normas, valores, estructuras jerárquicas, vínculos formales e informales, políticas externas y condiciones contextuales. Desde esta mirada, el trabajo social empresarial no se limita a atender casos individuales, sino que analiza las relaciones sistémicas que explican las problemáticas laborales.

Como indica De la Red (2020), “la intervención del trabajador social debe contemplar la complejidad del sistema, sus flujos de poder, sus contradicciones internas y su relación con el entorno social más amplio” (p. 115). Esta perspectiva sistémica permite abordar temas como el conflicto laboral, el acoso, la discriminación o la desmotivación desde una lógica más estructural, evitando explicaciones reduccionistas.

Enfoque de derechos humanos y justicia social

El trabajo social se encuentra profundamente vinculado a los principios de los derechos humanos y la justicia social, entendidos como marcos éticos y políticos que orientan toda acción profesional. Este enfoque sostiene que todas las personas tienen derecho a condiciones de trabajo dignas, a ser tratadas con respeto, a participar en

las decisiones que les afectan, y a desarrollarse integralmente en sus espacios laborales.

Desde esta perspectiva, el trabajo social empresarial no solo busca mejorar el rendimiento o el ambiente laboral, sino que se posiciona como un agente crítico que cuestiona y transforma prácticas institucionales injustas. Tal como afirma IASSW (2018), “el trabajo social promueve el cambio social y el empoderamiento de las personas, combatiendo la opresión y la desigualdad en todas sus formas” (p. 4).

Aplicado al ámbito empresarial, este enfoque se traduce en la defensa de los derechos laborales, la promoción de políticas inclusivas, la prevención de violencias estructurales y la construcción de culturas empresariales más justas. En sectores como el restaurantero, donde muchas veces se normalizan condiciones precarias, jornadas extensas y prácticas discriminatorias, el enfoque de derechos humanos cobra especial relevancia para el ejercicio ético del trabajo social.

2.2 Bienestar laboral en el sector restaurantero

2.2.1 Antecedentes históricos del bienestar laboral en la industria gastronómica

Historia del trabajo en restaurantes y su precarización

El trabajo en el sector restaurantero ha estado históricamente marcado por condiciones laborales precarias, informalidad y alta rotación de personal. Desde sus orígenes, los restaurantes han operado bajo una lógica intensiva en mano de obra, con jornadas prolongadas, salarios bajos, y una escasa protección legal, especialmente para cocineros, ayudantes, meseros y personal de limpieza. Estas dinámicas se han mantenido incluso en contextos donde la gastronomía adquiere prestigio social, como en destinos turísticos, sin traducirse necesariamente en mejoras laborales para quienes sostienen el funcionamiento cotidiano del servicio.

En palabras de Roldán (2016), “el sector de alimentos y bebidas se ha caracterizado por una paradoja: mientras que su valor simbólico y comercial crece, las condiciones laborales de quienes lo hacen posible permanecen en la marginalidad” (p. 85). Esta precarización estructural se ha reforzado por la visión empresarial que prioriza la rentabilidad y el servicio al cliente por encima del bienestar de los empleados.

La situación se agrava en restaurantes familiares o informales, donde la ausencia de contratos, prestaciones y mecanismos de protección ante riesgos laborales coloca a los trabajadores en situaciones de alta vulnerabilidad. A pesar de la importancia estratégica del sector para las economías locales y nacionales, el reconocimiento de los derechos laborales y las condiciones de trabajo dignas en restaurantes ha sido una deuda histórica.

Cambios estructurales y tecnológicos en el servicio gastronómico

En las últimas décadas, el sector restauranero ha experimentado importantes transformaciones estructurales y tecnológicas, que han reconfigurado tanto el servicio al cliente como las condiciones laborales del personal. La globalización, el avance de las plataformas digitales, la estandarización de procesos y el crecimiento del mercado de comida rápida o delivery han modificado la forma en que se gestiona la producción y distribución de alimentos.

Estas innovaciones, si bien han generado nuevas oportunidades de negocio, también han impuesto mayores exigencias al personal, que debe adaptarse rápidamente a nuevos sistemas operativos, dinámicas de consumo y estilos de servicio. La digitalización de comandas, las reservas en línea, los servicios a domicilio y la creciente presión por la inmediatez han incrementado el estrés operativo, la fragmentación de tareas y la sobrecarga emocional de los trabajadores.

Según Castillo y Martínez (2020), “el ritmo de trabajo en la cocina y el comedor se ha acelerado al punto de convertirse en un espacio de tensión permanente, donde los márgenes de error se reducen, pero los riesgos psicosociales aumentan” (p. 67). Esta situación plantea nuevos desafíos para la gestión del bienestar laboral, que ya no puede limitarse a condiciones básicas, sino que debe integrar elementos como la salud mental, el desarrollo de competencias blandas y la promoción de ambientes emocionalmente sostenibles.

Adicionalmente, la profesionalización del sector ha dado lugar a nuevas figuras laborales, como baristas, sommeliers, chefs ejecutivos y gestores de hospitalidad, lo cual diversifica el perfil del capital humano y complejiza las necesidades de intervención social. El trabajo social empresarial, en este contexto, encuentra un

campo fértil para implementar estrategias de acompañamiento que respondan a estas nuevas realidades.

El turismo y su impacto en el empleo de restaurantes mexicanos

En México, el turismo representa uno de los motores principales de la economía nacional y regional, y el sector restaurantero es un componente fundamental de la oferta turística. Municipios como Teotihuacán, con alta afluencia de visitantes nacionales e internacionales, dependen en gran medida de la calidad, disponibilidad y diversidad de sus servicios gastronómicos. Esta condición convierte a los restaurantes en generadores de empleo, tanto formal como informal, para poblaciones locales.

Sin embargo, la relación entre turismo y empleo en restaurantes no siempre se traduce en bienestar laboral. La estacionalidad del turismo, la demanda fluctuante y la presión por ofrecer un servicio “excelente” bajo condiciones adversas suelen intensificar los niveles de desgaste del personal. En estos contextos, se requiere un enfoque integral que no solo capacite al personal en habilidades técnicas, sino que también promueva su estabilidad emocional, su sentido de pertenencia y su derecho a condiciones de trabajo dignas.

De acuerdo con la Secretaría de Turismo (SECTUR, 2022), “los restaurantes ubicados en zonas turísticas enfrentan un doble reto: satisfacer las expectativas del visitante y garantizar la calidad de vida del trabajador, lo cual implica una gestión ética del capital humano” (p. 34). En este sentido, la intervención del trabajo social puede ser clave para fortalecer la identidad laboral, reducir la rotación de personal y humanizar la experiencia laboral en estos entornos altamente demandantes.

El caso del restaurante La Cueva Teotihuacán, situado a pocos metros de la zona arqueológica, es representativo de esta tensión. Aunque goza de prestigio y estabilidad comercial, su personal enfrenta los retos inherentes al turismo masivo: días pico, presión cultural y lingüística, diversidad de clientela y jornadas prolongadas. Estos factores hacen evidente la necesidad de una estrategia estructurada de bienestar, en la cual el trabajo social empresarial puede desempeñar un papel transformador.

2.2.2 Concepto y dimensiones del bienestar laboral

El concepto de bienestar laboral ha cobrado una relevancia creciente en el análisis y gestión de los entornos de trabajo, especialmente en sectores como el restaurantero, donde las exigencias físicas, emocionales y sociales impactan directamente en el desempeño y la calidad de vida de los empleados. El bienestar en el ámbito laboral no puede entenderse únicamente desde la ausencia de malestar, sino como una condición integral que implica satisfacción, motivación, seguridad, desarrollo profesional y equilibrio personal.

Definiciones actuales de bienestar en el trabajo

En términos generales, el bienestar laboral se refiere al conjunto de condiciones y percepciones que permiten al trabajador desempeñar sus funciones de manera digna, segura, satisfactoria y en un entorno que favorezca su salud física y mental. Este concepto implica tanto factores objetivos (como el salario o las prestaciones) como subjetivos (como la percepción de justicia, el reconocimiento o el sentido de pertenencia).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022), “el bienestar en el trabajo se basa en condiciones laborales seguras, relaciones laborales equitativas, cargas de trabajo razonables, participación en la toma de decisiones y acceso a servicios de salud física y mental” (p. 9). Esta definición enfatiza una mirada amplia que articula derechos, condiciones materiales y factores psicosociales.

Desde la psicología, el bienestar laboral también ha sido definido como “la experiencia positiva y significativa de las personas en el trabajo, producto de la interacción entre las características del entorno empresarial y las necesidades individuales” (Salanova, 2008, p. 92). En este enfoque, el bienestar se construye en la relación entre la persona y su contexto, y no es una condición estática, sino dinámica y negociada.

En sectores intensivos en contacto humano como el restaurantero, esta conceptualización resulta clave, ya que el estado emocional del personal incide directamente en la calidad del servicio, en la relación con los clientes y en el ambiente empresarial.

Dimensiones del bienestar laboral

El bienestar laboral puede ser desglosado en diversas dimensiones interrelacionadas que permiten una evaluación más precisa del estado general del trabajador en su contexto ocupacional. Las dimensiones más comúnmente reconocidas son: emocional, física, económica y social.

Dimensión emocional.

Esta dimensión se refiere al estado afectivo del trabajador dentro de su entorno laboral, incluyendo niveles de estrés, ansiedad, satisfacción, motivación y sentido de propósito. La salud emocional en el trabajo está relacionada con la capacidad del empleado para gestionar adecuadamente las demandas laborales, mantener relaciones armoniosas y experimentar emociones positivas durante su jornada.

Según Navarro y Gutiérrez (2019), “el bienestar emocional en el trabajo no solo mejora la salud individual, sino que fortalece la cooperación, la creatividad y el compromiso” (p. 47). En restaurantes turísticos, donde el ritmo y la presión son constantes, esta dimensión adquiere una importancia crucial para evitar el agotamiento emocional (burnout).

Dimensión física.

Hace referencia a las condiciones materiales que garantizan la salud y seguridad del trabajador: ergonomía del espacio, disponibilidad de equipo adecuado, pausas activas, alimentación balanceada, e higiene. En el sector gastronómico, donde las tareas implican estar de pie por largos periodos, exposición al calor y manipulación de herramientas de cocina, la dimensión física del bienestar debe ser atendida con especial cuidado.

La Norma Oficial Mexicana NOM-036-1-STPS-2018 establece lineamientos para prevenir riesgos por manejo manual de cargas, lo cual es frecuente en el sector restaurantero. Su implementación es una responsabilidad compartida entre empleadores y trabajadores sociales que promuevan entornos seguros.

Dimensión económica.

Esta dimensión considera los aspectos salariales, prestaciones laborales, estabilidad en el empleo y acceso a mecanismos de ahorro o crédito. Un salario digno y el

cumplimiento de las obligaciones legales por parte del empleador son condiciones mínimas para garantizar el bienestar económico del personal.

De acuerdo con la OIT (2021), “la seguridad económica es un componente esencial para reducir la incertidumbre y el estrés, y para favorecer la permanencia del trabajador en su puesto” (p. 12). En muchos restaurantes de México, especialmente los pequeños o informales, este componente se ve afectado por pagos por propina, esquemas de subcontratación o contratos informales.

Dimensión social.

El bienestar social en el trabajo se refiere a la calidad de las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo, la comunicación, la cooperación, el respeto, y el sentido de comunidad. También incluye la integración del trabajador a la cultura de la organización, el reconocimiento y la equidad en el trato.

Salanova y Schaufeli (2009) sostienen que “el apoyo social es uno de los factores protectores más importantes ante el desgaste laboral, ya que permite afrontar mejor las presiones externas y reforzar el sentido de pertenencia” (p. 18). En entornos como el de La Cueva Teotihuacan, donde el equipo enfrenta desafíos operativos complejos, una red social interna sólida puede marcar la diferencia en términos de retención y satisfacción del personal.

Dimensión empresarial.

Finalmente, esta dimensión alude a las políticas, prácticas y valores institucionales que influyen en la experiencia del trabajador. Incluye aspectos como la claridad en las funciones, la participación en la toma de decisiones, la existencia de canales de queja, las oportunidades de desarrollo profesional y la coherencia entre el discurso y la práctica de la empresa.

Una organización que promueve la equidad, la transparencia y el desarrollo humano tiende a generar trabajadores más comprometidos y ambientes laborales más sanos. Como afirman Rodríguez y Ramos (2020), “la cultura organizacional basada en el respeto y la participación incide directamente en el bienestar laboral y en la fidelización del capital humano” (p. 61).

2.2.3 Características del bienestar en restaurantes turísticos

El bienestar laboral en restaurantes turísticos posee particularidades propias que lo distinguen de otros sectores económicos, debido a la interacción constante con clientes, las exigencias de la industria del turismo y las condiciones específicas de este tipo de espacios de trabajo. Los restaurantes situados en zonas de alto valor cultural, histórico o natural —como en el caso de Teotihuacán— no solo representan una fuente clave de empleo local, sino también un escenario en el que convergen la presión operativa, el simbolismo identitario y las expectativas del cliente. Comprender las características del bienestar en este contexto permite visibilizar los factores que inciden en la calidad de vida de los trabajadores y en la sostenibilidad del negocio.

Condiciones laborales comunes

Las condiciones laborales en restaurantes turísticos se caracterizan por jornadas extensas, alta carga física, multitarea, trabajo bajo presión y una marcada estacionalidad. El personal suele desempeñar sus funciones durante los fines de semana, días festivos y temporadas vacacionales, lo que repercute en su tiempo de descanso, en la conciliación familiar y en su salud general. Además, en muchas ocasiones, estos empleos se formalizan a través de contratos temporales o esquemas de pago mixtos (sueldo base más propinas), lo que reduce la estabilidad financiera de los trabajadores.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2022), el 46.8 % del personal que labora en restaurantes turísticos en México no cuenta con contrato formal, y solo el 32 % tiene acceso a prestaciones de ley. Esta situación se agrava en municipios de vocación turística donde la mayoría de los restaurantes son de carácter familiar o microempresas, como es el caso de Teotihuacán.

Además, los roles dentro del restaurante suelen implicar movimientos repetitivos, posturas prolongadas de pie, contacto constante con temperaturas extremas (en cocina) y la exigencia de mantener una actitud amable y empática en todo momento. Como afirman Castillo y Martínez (2020), “el desgaste físico y emocional en restaurantes turísticos es silencioso, progresivo y muchas veces naturalizado tanto por empleadores como por trabajadores” (p. 68). Estas condiciones, si no se gestionan

adecuadamente, pueden derivar en problemas de salud física, agotamiento emocional, ausentismo y rotación frecuente.

Desafíos emocionales y físicos del personal de servicio

El trabajo en el sector restaurantero turístico exige no solo habilidades técnicas, sino también competencias emocionales que muchas veces no son reconocidas ni compensadas. La necesidad de mantener una actitud positiva, de resolver conflictos con clientes en tiempo real, de responder a instrucciones contradictorias o de afrontar críticas injustas, representa una sobrecarga emocional para el personal.

Esta exigencia emocional constante ha sido estudiada como un fenómeno conocido como "trabajo emocional", el cual consiste en la regulación consciente de las emociones durante el desempeño de funciones laborales. Hochschild (2012) señala que "el trabajo emocional es una labor invisible que afecta profundamente el bienestar psicológico de quien lo realiza, especialmente en empleos donde el contacto humano es continuo" (p. 7).

Además del plano emocional, los trabajadores del servicio enfrentan retos físicos importantes: largas jornadas sin pausas adecuadas, levantamiento de peso, exposición a ruido o temperaturas extremas, y condiciones posturales poco ergonómicas. En conjunto, estos desafíos pueden generar problemas musculoesqueléticos, fatiga crónica y mayor vulnerabilidad a enfermedades.

En el caso de La Cueva Teotihuacán, restaurante que recibe un alto volumen de visitantes nacionales e internacionales, estos desafíos se intensifican durante fines de semana largos o temporadas vacacionales, donde el flujo de comensales se triplica. Si no se cuenta con mecanismos institucionales de apoyo, la acumulación de estrés puede afectar la calidad del servicio y deteriorar la salud integral del equipo.

Elementos de motivación y satisfacción interna

A pesar de las dificultades, existen elementos que pueden fortalecer el bienestar del personal en restaurantes turísticos y convertirse en factores protectores ante el desgaste físico y emocional. Entre ellos destacan la motivación intrínseca, el sentido

de pertenencia, el reconocimiento simbólico y el desarrollo de relaciones laborales positivas.

La motivación en estos contextos suele estar relacionada con la pasión por el servicio, la posibilidad de interacción con personas de distintas culturas, el orgullo de representar una tradición culinaria local, y el vínculo con el territorio. Como afirma Salanova (2008), “cuando el trabajo se vive como significativo, los niveles de energía y compromiso aumentan, incluso en condiciones adversas” (p. 96).

La satisfacción interna también se vincula con el reconocimiento por parte de supervisores, el apoyo entre compañeros, las oportunidades de aprendizaje y la claridad en los roles. Una cultura que fomente estos elementos puede reducir la rotación, mejorar el clima laboral y favorecer una actitud positiva frente a las exigencias externas.

El trabajo social empresarial puede desempeñar un papel clave en la promoción de estos factores, mediante programas de integración, espacios de escucha, estrategias de reconocimiento y acciones de mediación. Su enfoque humanista permite visibilizar las fortalezas del equipo, generar procesos colaborativos y construir entornos laborales más saludables y sostenibles.

2.2.4 Tipologías de bienestar laboral y enfoques de medición

El bienestar laboral es una construcción multidimensional que requiere ser evaluada desde perspectivas tanto cualitativas como cuantitativas. Para comprender y gestionar de forma adecuada el bienestar dentro de las organizaciones, es necesario identificar sus tipologías, establecer indicadores específicos y aplicar instrumentos válidos que permitan su medición. En contextos como el sector restaurantero, esta medición no solo facilita el diagnóstico de condiciones laborales, sino también la implementación de estrategias de intervención social alineadas a las necesidades reales del personal.

Bienestar subjetivo vs. objetivo

En la literatura especializada, es común diferenciar entre bienestar subjetivo y bienestar objetivo. Ambos enfoques se complementan para ofrecer una visión integral de la calidad de vida laboral.

El bienestar subjetivo se refiere a la percepción individual que una persona tiene sobre su experiencia en el trabajo. Incluye dimensiones como la satisfacción, la motivación, el sentido de logro, la estabilidad emocional y la percepción de justicia dentro de la organización. Es una evaluación interna, construida a partir de la vivencia del entorno laboral. Según Diener (2000), “el bienestar subjetivo consiste en altos niveles de emociones positivas, bajos niveles de emociones negativas y una alta satisfacción con la vida” (p. 34), lo que en el ámbito laboral se traduce en una vivencia emocional positiva respecto al empleo.

Por otro lado, el bienestar objetivo contempla las condiciones estructurales y materiales del entorno de trabajo. Incluye variables como el salario, el tipo de contrato, las prestaciones sociales, la carga horaria, la seguridad física, el acceso a servicios de salud y la estabilidad laboral. Estas condiciones pueden medirse con indicadores verificables y comparables, y constituyen la base sobre la cual se construyen muchas veces las percepciones subjetivas.

En el sector restaurantero, especialmente en zonas turísticas como Teotihuacán, puede haber una disonancia entre ambas dimensiones: trabajadores con condiciones objetivas precarias que, sin embargo, reportan niveles aceptables de satisfacción subjetiva, debido al reconocimiento del cliente, la relación con sus compañeros o el sentido cultural del lugar en el que trabajan.

Indicadores organizacionales de bienestar

Los indicadores de bienestar laboral son herramientas clave para identificar áreas de oportunidad dentro de la organización. Estos indicadores pueden organizarse en cinco grandes áreas: salud física, salud emocional, condiciones económicas, relaciones sociales y factores organizacionales.

Entre los indicadores de salud física, destacan la tasa de ausentismo por enfermedad, el número de accidentes laborales, la ergonomía del espacio de trabajo y la disponibilidad de pausas activas. En cuanto a la salud emocional, pueden medirse los niveles de estrés percibido, la incidencia de burnout, la satisfacción con el liderazgo y la carga emocional del puesto.

En el área económica, se consideran indicadores como la suficiencia del ingreso, el acceso a prestaciones, la equidad salarial y la seguridad financiera. Las relaciones sociales se valoran mediante la calidad del trabajo en equipo, la percepción de apoyo entre compañeros, la existencia de conflictos frecuentes y el respeto entre niveles jerárquicos.

Finalmente, en el plano empresarial, se pueden medir variables como la claridad de funciones, el acceso a la capacitación, la posibilidad de ascenso, la justicia y la cultura del reconocimiento. Todos estos indicadores, al ser combinados, permiten al profesional del trabajo social construir un diagnóstico detallado que oriente sus acciones dentro de la empresa.

Como afirman Rodríguez y Ramos (2020), “la evaluación del bienestar empresarial no puede basarse en intuiciones o percepciones aisladas; requiere herramientas técnicas que permitan tomar decisiones fundamentadas y sostenibles” (p. 60).

Instrumentos de evaluación del bienestar laboral

Existen múltiples instrumentos diseñados para medir el bienestar laboral en contextos empresariales, muchos de los cuales han sido validados en diversas poblaciones. Estos instrumentos pueden ser adaptados a las particularidades del sector restaurantero para garantizar su pertinencia cultural y metodológica.

Uno de los más utilizados es la Escala de Bienestar Laboral General (EBLG), diseñada por Blanch y Sahagún (2010), que evalúa cinco dimensiones: afecto positivo, afecto negativo, satisfacción con el trabajo, reconocimiento y balance vida-trabajo. Este instrumento cuenta con validez psicométrica y ha sido aplicado en sectores de servicios.

Otra herramienta útil es el Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ-12), que mide sintomatología emocional asociada al entorno laboral, como ansiedad, fatiga, irritabilidad y alteraciones del sueño. Su simplicidad lo hace aplicable en contextos operativos como los restaurantes.

Asimismo, existen metodologías más cualitativas, como las entrevistas semiestructuradas, los grupos focales o los mapas de percepción, que permiten

conocer la experiencia vivida del bienestar desde la voz de los propios trabajadores. El uso combinado de métodos cuantitativos y cualitativos, conocido como enfoque mixto, resulta altamente recomendable para captar tanto las condiciones objetivas como las narrativas subjetivas del bienestar en el trabajo.

En el caso de La Cueva Teotihuacan, se propone utilizar una versión adaptada de la Escala de Bienestar Laboral General, complementada con entrevistas a profundidad al personal, con el fin de identificar tanto los indicadores clave como las vivencias personales que influyen en su bienestar. Esta estrategia permitirá al trabajador social construir un diagnóstico integral y diseñar intervenciones ajustadas al contexto turístico y cultural de este emblemático restaurante.

2.2.5 Factores asociados al bienestar del personal restaurantero

El bienestar del personal en el sector restaurantero es el resultado de múltiples variables que interactúan de manera simultánea. Este bienestar no puede entenderse como un fenómeno unidimensional, sino como una experiencia compleja influida por factores laborales, relacionales y emocionales. En el contexto de restaurantes turísticos, como en el caso de La Cueva Teotihuacán, estas variables adquieren una connotación particular por la intensidad operativa del servicio y la diversidad del público atendido. Entre los factores más relevantes se encuentran los horarios y la carga laboral, la relación con supervisores y compañeros, las expectativas del cliente y las oportunidades de reconocimiento y crecimiento profesional.

Horarios y carga laboral

Uno de los principales factores que afecta el bienestar del personal en los restaurantes turísticos es la distribución de horarios y la carga de trabajo. En general, este tipo de establecimientos opera durante fines de semana, feriados y temporadas altas, lo que implica que los empleados tengan horarios poco flexibles, extensas jornadas laborales y escasos periodos de descanso. Esta situación puede generar desequilibrios entre la vida laboral y personal, provocando fatiga física y emocional.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (INEGI, 2022), el 41.3 % del personal en restaurantes labora más de 48 horas a la semana, superando el límite legal en México. Este dato refleja una tendencia estructural que pone en riesgo

el bienestar físico y mental del trabajador, especialmente en contextos donde no existen mecanismos de rotación ni políticas de prevención del agotamiento.

Como señalan Salanova y Schaufeli (2009), “la sobrecarga de trabajo sostenida en el tiempo es uno de los factores que más contribuyen al burnout, especialmente en profesiones de alta demanda emocional como el servicio al cliente” (p. 19). En este sentido, la intervención del trabajo social empresarial es clave para gestionar adecuadamente los tiempos, promover pausas activas y visibilizar los efectos del exceso de jornada en la salud integral del personal.

Relación con supervisores y compañeros

La calidad de las relaciones laborales dentro del equipo también influye de forma directa en el bienestar de los trabajadores. Un entorno basado en el respeto, la cooperación, la comunicación efectiva y el apoyo mutuo favorece un clima saludable, mientras que relaciones conflictivas, autoritarias o indiferentes generan tensión, desmotivación y rotación de personal.

En restaurantes turísticos, donde el trabajo en equipo es indispensable para ofrecer un servicio eficiente y de calidad, los vínculos entre meseros, cocineros, supervisores y gerentes deben ser fluidos, respetuosos y coordinados. Como lo señala Navarro (2019), “el liderazgo empático y la colaboración entre compañeros son factores protectores ante el estrés laboral, y elementos centrales para construir una cultura laboral positiva” (p. 42).

En el caso de La Cueva Teotihuacán, el mantenimiento de relaciones laborales armónicas puede contribuir a mejorar no solo el rendimiento del personal, sino también la experiencia del cliente, generando así un círculo virtuoso que fortalezca la reputación del restaurante y la fidelidad del equipo.

Expectativas del cliente

El sector restaurantero, especialmente en zonas turísticas, está fuertemente influido por las expectativas del cliente, las cuales son cada vez más altas debido a la globalización del turismo y la competencia digital. El personal de servicio debe responder a demandas de rapidez, calidad, amabilidad, manejo de idiomas,

conocimiento cultural y adaptabilidad, muchas veces bajo condiciones de presión e incertidumbre.

Estas exigencias pueden generar desgaste emocional, frustración y ansiedad, sobre todo cuando no existen canales adecuados para expresar las tensiones ni espacios de contención emocional. Hochschild (2012) define este fenómeno como trabajo emocional, refiriéndose a la necesidad de regular las propias emociones para cumplir con los requerimientos del rol laboral, lo cual puede llevar a una “alienación emocional progresiva cuando no es acompañado de estrategias institucionales de apoyo” (p. 8).

En este contexto, el trabajo social empresarial puede aportar estrategias psicosociales para preparar al personal en el manejo de situaciones difíciles con clientes, fomentar la resiliencia, y establecer protocolos que protejan al trabajador de agresiones verbales, discriminación o abuso por parte del público.

Reconocimiento y crecimiento profesional

El reconocimiento y las oportunidades de crecimiento profesional son factores que inciden significativamente en la motivación, el compromiso y la permanencia del personal en una organización. Cuando los trabajadores perciben que su esfuerzo es valorado, que existen posibilidades de desarrollo y que se promueve una cultura meritocrática, tienden a experimentar mayor bienestar y sentido de pertenencia.

En el ámbito restaurantero, muchas veces se observa la ausencia de mecanismos formales de reconocimiento más allá de la propina o del agradecimiento verbal. Esto puede generar una percepción de invisibilidad o desvalorización del trabajo, especialmente en puestos operativos. Como indica Blanch (2010), “el reconocimiento simbólico y estructural del trabajador es un factor clave en la construcción de sentido y bienestar en el trabajo” (p. 162).

Además, la posibilidad de acceder a capacitación, certificación, ascensos internos o desarrollo de habilidades transversales puede fortalecer el compromiso del personal y reducir la rotación. La intervención del trabajo social puede facilitar procesos de evaluación participativa, diseño de planes de desarrollo personal, y creación de programas de formación vinculados al contexto cultural del restaurante.

En el caso específico de La Cueva Teotihuacán, implementar un sistema interno de reconocimiento y promoción profesional no solo mejoraría el bienestar del equipo, sino que también consolidaría su identidad institucional como espacio que valora a sus colaboradores como eje central de su éxito turístico y gastronómico.

2.2.6 Teorías sobre el bienestar laboral y su relación con la productividad

La relación entre el bienestar laboral y la productividad ha sido ampliamente estudiada por diversas teorías psicológicas. A lo largo del tiempo, distintos enfoques han demostrado que trabajadores con altos niveles de bienestar físico y emocional tienden a tener un mejor desempeño, mayor compromiso con sus tareas y menor rotación. Comprender esta relación es fundamental para el trabajo social empresarial, especialmente en sectores como el restaurantero, donde la productividad está directamente ligada a la actitud, disposición y estabilidad del personal. A continuación, se analizan algunas de las principales teorías que explican esta relación.

Teoría de las necesidades de Maslow

Una de las teorías más influyentes sobre la motivación humana es la Teoría de la jerarquía de necesidades, propuesta por Abraham Maslow (1943). Esta teoría plantea que las personas tienen una serie de necesidades organizadas en una jerarquía ascendente: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. Solo cuando las necesidades más básicas están satisfechas, el individuo puede avanzar hacia niveles superiores de desarrollo personal y profesional.

Aplicada al ámbito laboral, esta teoría indica que el bienestar del trabajador se construye desde el acceso a condiciones dignas (salario justo, jornadas razonables, ambiente seguro) hasta la posibilidad de sentirse valorado, pertenecer a un grupo y desarrollar todo su potencial. Como señala Maslow (1943), “el ser humano no puede aspirar a la autorrealización si no ha satisfecho previamente sus necesidades básicas de supervivencia y seguridad” (p. 375).

En contextos como los restaurantes turísticos, donde muchas veces se descuida el bienestar básico del personal por priorizar la atención al cliente, esta teoría cobra especial relevancia. El trabajo social empresarial puede intervenir para garantizar la

satisfacción de las necesidades fundamentales y generar condiciones para el desarrollo humano integral.

Teoría de la motivación-higiene de Herzberg

Frederick Herzberg desarrolló en la década de 1950 la Teoría de los dos factores, también conocida como teoría motivación-higiene. Según este autor, existen dos tipos de factores que influyen en la satisfacción laboral: los factores higiénicos (como el salario, las condiciones físicas de trabajo y la seguridad laboral) y los factores motivacionales (como el reconocimiento, el logro, el crecimiento profesional y la responsabilidad).

Herzberg (1959) sostiene que “la ausencia de factores higiénicos puede causar insatisfacción, pero su presencia no necesariamente genera motivación; en cambio, los factores motivacionales sí impulsan el compromiso y el rendimiento” (p. 113). Esta diferenciación es clave para comprender por qué algunas empresas, a pesar de cumplir con las condiciones mínimas, no logran involucrar a su personal de forma activa.

En el caso de La Cueva Teotihuacán, el trabajo social puede implementar intervenciones tanto para mejorar las condiciones de higiene laboral (horarios, pausas, salario justo), como para potenciar los factores motivacionales, a través de espacios de participación, planes de desarrollo y reconocimiento del esfuerzo cotidiano.

Teoría del estrés laboral de Karasek y Theorell

El modelo de Demanda-Control-Apoyo, desarrollado por Karasek y Theorell (1990), es una de las teorías más utilizadas para comprender el estrés laboral. Esta teoría plantea que el nivel de estrés que experimenta una persona en su trabajo depende de la combinación entre las demandas laborales, el grado de control que tiene sobre su tarea y el apoyo social recibido en el entorno de trabajo.

Según Karasek y Theorell (1990), las situaciones más peligrosas para la salud del trabajador ocurren cuando las demandas son altas, el control es bajo y el apoyo es escaso, lo que puede generar desgaste emocional, enfermedades psicosomáticas y

bajo rendimiento. En cambio, un entorno con demandas equilibradas, alta autonomía y apoyo social favorece la resiliencia, la satisfacción y la productividad.

Este modelo es particularmente útil en el análisis del trabajo en restaurantes turísticos, donde las demandas suelen ser elevadas y el margen de decisión del trabajador es reducido. El trabajo social empresarial puede incidir en este triángulo a través de acciones que aumenten el control percibido (por ejemplo, participación en decisiones operativas), fortalezcan el apoyo social (mejorando la cohesión del equipo) y ayuden a gestionar adecuadamente las demandas (por medio de pausas, formación y protocolos claros).

Teoría del bienestar subjetivo de Diener

Ed Diener, uno de los principales exponentes de la psicología positiva, define el bienestar subjetivo como la evaluación que cada persona hace de su propia vida, incluyendo la frecuencia de emociones positivas, la ausencia de emociones negativas y la satisfacción con distintos ámbitos de la vida, entre ellos el trabajo.

Diener (2000) plantea que “las personas con mayor bienestar subjetivo tienden a ser más productivas, creativas, colaborativas y resilientes, lo que convierte al bienestar en un factor estratégico dentro de las organizaciones” (p. 36). Esta teoría rompe con la visión tradicional que asocia la productividad exclusivamente con incentivos materiales, y demuestra que factores como el optimismo, el sentido de propósito y el reconocimiento emocional tienen un impacto directo en el desempeño laboral.

En este sentido, el trabajo social empresarial puede actuar como promotor del bienestar subjetivo mediante intervenciones centradas en la salud emocional, el fortalecimiento de la autoestima, el acompañamiento en procesos de cambio y la construcción de una cultura laboral más humana y empática.

CAPÍTULO 3. PLAN METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño del estudio

El presente trabajo se enmarca dentro de un enfoque metodológico mixto con predominancia cualitativa, ya que tiene como objetivo principal comprender en profundidad la percepción, experiencia y significado que el personal del restaurante *La*

Cueva Teotihuacán otorga a sus condiciones de bienestar laboral. El enfoque cualitativo permite explorar cómo los trabajadores viven, interpretan y resignifican su entorno laboral desde una mirada subjetiva y contextualizada, tomando en cuenta factores emocionales, interpersonales y organizacionales.

Complementariamente, se incorpora una estrategia cuantitativa de carácter descriptivo, con el fin de representar patrones emergentes mediante frecuencias y porcentajes, especialmente en aspectos como el nivel de satisfacción laboral, relaciones entre compañeros, carga de trabajo y percepción del ambiente organizacional. Este diseño mixto busca fortalecer la interpretación de los hallazgos, combinando la riqueza del relato cualitativo con la sistematización básica de datos obtenidos por instrumentos estructurados.

En este sentido, el estudio no contempla la implementación de estrategias de intervención, sino que se orienta al diagnóstico y análisis interpretativo, lo cual servirá como base para formular propuestas de acción desde el trabajo social, adaptadas a las particularidades del entorno restaurantero y turístico del municipio de Teotihuacán.

El diseño metodológico principal es de tipo estudio de caso, con base en la Investigación-Acción Participativa (IAP). Este diseño permite abordar un fenómeno particular dentro de su contexto real, entendiendo las dinámicas internas del entorno laboral del restaurante e involucrando a los propios trabajadores en el análisis y mejora de sus condiciones laborales. La elección de la IAP se fundamenta en su carácter dialógico, colaborativo y transformador, en tanto busca no solo estudiar la realidad, sino intervenirla desde un proceso colectivo y emancipador (Kemmis & McTaggart, 2005).

Asimismo, se incorporó un instrumento de encuesta estructurada tipo Likert, diseñado con base en las categorías de análisis, con el propósito de sistematizar las percepciones del personal sobre su bienestar laboral y obtener una lectura cuantitativa complementaria que enriqueciera el análisis interpretativo. La triangulación de datos entre técnicas cualitativas (entrevistas, grupos focales y observación) y cuantitativas (frecuencias porcentuales) permitió una mirada integral y contextualizada del fenómeno en estudio.

Esta estrategia metodológica se alinea con los principios éticos del trabajo social empresarial, orientados al respeto de la voz del trabajador, la justicia organizacional, la inclusión participativa y la generación de conocimiento útil para la transformación del entorno laboral.

3.2 Objeto de estudio

Dado que esta investigación adopta un enfoque mixto con predominancia cualitativa, el objeto de estudio se conforma tanto por categorías analíticas interpretativas como por dimensiones operacionalizadas a través de un instrumento estructurado que permitió cuantificar parcialmente las percepciones del personal.

El objeto de estudio se centra en la vivencia y percepción del bienestar laboral del personal que labora en el restaurante *La Cueva Teotihuacán*, así como en la identificación de posibles estrategias viables de intervención desde el trabajo social empresarial para fortalecer dicho bienestar en el contexto de una empresa del sector servicios en zona turística.

Las categorías de análisis establecidas y utilizadas como base tanto en la entrevista como en la encuesta estructurada son las siguientes:

1. Bienestar emocional en el entorno laboral

Se refiere a las emociones que experimenta el personal durante la jornada, incluyendo satisfacción, estrés, motivación, fatiga emocional y sentido de pertenencia.

2. Condiciones materiales de trabajo

Incluye la percepción del personal sobre recursos físicos, mobiliario, tiempos de descanso, carga laboral, higiene, seguridad, y servicios accesibles en el entorno laboral.

3. Relaciones laborales y clima laboral

Analiza las dinámicas interpersonales entre compañeros, supervisores y clientes, así como la percepción de apoyo, respeto, liderazgo y colaboración.

4. Reconocimiento y desarrollo profesional

Hace referencia a la existencia o ausencia de mecanismos de retroalimentación, promociones internas, capacitación y valoración simbólica del trabajo realizado.

5. Cultura laboral y gestión del bienestar

Incluye normas, creencias, estilos de gestión y prácticas institucionales que promueven o inhiben la participación, el bienestar y la equidad dentro de la organización.

Estas categorías fueron definidas con base en la revisión teórica desarrollada en el Capítulo 2 y en observaciones previas del contexto laboral. A su vez, se utilizaron como eje para el diseño de una encuesta tipo Likert aplicada a la muestra seleccionada, con el fin de cuantificar tendencias generales de percepción y contrastarlas con el análisis narrativo e interpretativo derivado de las entrevistas, grupos focales y observación participante.

Durante el proceso de análisis, también se considerarán subcategorías emergentes, identificadas a partir de la codificación abierta, como, por ejemplo: la identidad cultural vinculada al lugar de trabajo, la relación con el turismo, el manejo del trabajo emocional, y la percepción de equidad.

El abordaje de este objeto de estudio se realizará desde una aproximación inductiva y participativa, priorizando la voz del personal como centro del conocimiento construido, y reconociendo la posibilidad de transformación a partir de la intervención profesional del trabajo social.

3.3 Participantes

La presente investigación se desarrolló con trabajadores del restaurante *La Cueva Teotihuacán*, ubicado en el municipio de San Francisco Mazapa, Teotihuacán, Estado de México, a escasos metros de la zona arqueológica. Esta elección responde al interés por comprender las condiciones reales de bienestar laboral en un contexto turístico de alta demanda, donde el personal se enfrenta a retos físicos, emocionales derivados de la dinámica del servicio gastronómico orientado a turistas nacionales y extranjeros.

Universo y muestra

El universo de estudio estuvo compuesto por el total del personal activo en el restaurante, conformado por 40 trabajadores, incluyendo personal operativo (cocina, meseros, recepción, limpieza), administrativo (gerencia, caja) y de apoyo (animación cultural). Estas personas trabajan en turnos rotativos, con jornadas que varían de 6 a 12 horas, dependiendo de la temporada y del flujo turístico.

La muestra fue intencional y no probabilística, compuesta por personas que aceptaron participar voluntariamente en las entrevistas, grupos focales y en la aplicación del cuestionario estructurado. Se trabajó con una muestra mixta:

- 15 participantes para la fase cualitativa profunda (entrevistas, grupos focales, observación)
- 25 participantes para la aplicación del instrumento estructurado tipo Likert, lo cual representa aproximadamente el 89 % del universo laboral.

Este enfoque mixto permitió lograr representatividad funcional y diversidad experiencial, garantizando que las distintas voces, roles y niveles jerárquicos estuvieran considerados en la recolección de datos.

Criterios de inclusión, exclusión y eliminación

Para la selección de los participantes se establecieron los siguientes criterios, adecuados tanto para la parte cualitativa como para la aplicación del cuestionario:

Tipo de criterio	Descripción
Inclusión	a) Personal con al menos 6 meses de antigüedad en el restaurante b) Trabajadores activos al momento del estudio c) Consentimiento informado firmado
Exclusión	a) Personal con menos de 6 meses de ingreso b) Empleados eventuales

Eliminación

- a) Participantes que abandonen el proceso por voluntad propia
- b) Casos con información incompleta o respuestas no válidas

Estos criterios aseguran que las personas participantes tuvieran una experiencia laboral suficiente para emitir opiniones informadas sobre las condiciones de bienestar, y que su participación fuera libre, ética y voluntaria, de acuerdo con los principios establecidos en las consideraciones éticas del estudio.

3.4 Métodos y técnicas

En consonancia con el enfoque mixto con predominancia cualitativa y el diseño de Investigación-Acción Participativa (IAP), se seleccionaron técnicas e instrumentos metodológicos que permitieran comprender de forma profunda y contextualizada la experiencia de bienestar laboral del personal del restaurante *La Cueva Teotihuacan*, así como sistematizar patrones generales de percepción a través de herramientas cuantitativas descriptivas.

Las técnicas de recolección de datos se dividieron en dos niveles complementarios:

Técnicas cualitativas

1. Entrevistas en profundidad

Se aplicaron entrevistas en profundidad a una muestra de 10 trabajadores del restaurante *La Cueva Teotihuacán*. Esta técnica permitió una exploración individual, abierta y flexible de las percepciones subjetivas sobre bienestar laboral, condiciones físicas del entorno, relaciones laborales, reconocimiento y aspectos de la cultura organizacional. Las entrevistas estuvieron guiadas por una guía general de temas, estructurada en 12 preguntas abiertas, organizadas en bloques temáticos derivados de las categorías de análisis teórico del estudio.

La naturaleza abierta de las entrevistas permitió a los participantes desarrollar sus respuestas libremente, lo que facilitó la emergencia de narrativas personales y matices emocionales relevantes para la interpretación de los datos. Se buscó, además, generar

un espacio de confianza para que las personas entrevistadas compartieran tanto percepciones positivas como tensiones o conflictos dentro de su experiencia laboral.

2. Grupos focales

Se llevaron a cabo dos grupos focales diferenciados: uno con personal operativo y otro con personal administrativo, conformados por entre 5 y 7 participantes cada uno. Esta técnica permitió explorar de manera colectiva las percepciones, acuerdos, tensiones y propuestas compartidas respecto al bienestar en el entorno laboral, y permitió observar cómo se construyen discursos colectivos en función de los roles dentro del restaurante.

Para el desarrollo de los grupos focales, se utilizó una guía temática similar a la de las entrevistas, adaptada para promover el diálogo, el intercambio horizontal y la interacción entre participantes. Las sesiones fueron grabadas con el consentimiento informado firmado, y posteriormente transcritas de forma textual para su análisis con base en codificación temática.

3. Observación participante

Se realizó un ejercicio de observación participante durante cuatro semanas continuas dentro del restaurante, lo cual permitió una aproximación directa y situada a las dinámicas laborales, prácticas cotidianas, flujos de interacción entre el personal, distribución real de tareas, momentos críticos y aspectos del clima organizacional.

Para esta técnica se utilizó una bitácora de campo estructurada, siguiendo el modelo propuesto por Flick (2015), que permitió registrar tanto descripciones objetivas como interpretaciones subjetivas y reflexiones del observador. Posteriormente, los registros se organizaron en matrices de análisis temático, para facilitar la codificación y categorización de hallazgos relevantes vinculados a las dimensiones del bienestar laboral.

Técnica cuantitativa complementaria

4. Encuesta estructurada tipo Likert

Se aplicó un cuestionario estructurado autoadministrado a 25 trabajadores (89 % del universo laboral), diseñado para identificar tendencias generales sobre la percepción del bienestar laboral. El instrumento incluyó 10 ítems distribuidos en

las siguientes dimensiones: emocional, física, relacional y profesional. Las respuestas fueron organizadas en una escala de tipo Likert (De acuerdo / Neutral / En desacuerdo).

Esta técnica permitió cuantificar las percepciones recogidas y presentar resultados en forma de frecuencias y porcentajes, integrando visualizaciones mediante gráficos de barras y circulares, sin abandonar el enfoque interpretativo.

Resumen de técnicas e instrumentos

Técnica	Propósito principal	Instrumento	Validación
Entrevista	Explorar percepciones individuales en profundidad	Guía de entrevista (12 ítems)	Análisis
Grupo focal	Analizar experiencias colectivas y construir propuestas grupales	Guía de grupo focal estructurada	Aplicación piloto
Observación participante	Registrar prácticas, clima y dinámica laboral	Bitácora estructurada y matriz de observación	Referencia teórica
Encuesta estructurada	Identificar patrones generales en la percepción del bienestar laboral	Cuestionario tipo Likert de 10 ítems	Revisión experta / piloto

Fiabilidad y validez

La validez cualitativa se garantiza a través de la triangulación de técnicas y la retroalimentación participativa de hallazgos con los propios trabajadores. La fiabilidad

de los datos cuantitativos se consideró suficiente para fines descriptivos, y su análisis se limitó a la estadística básica (frecuencias y porcentajes), sin inferencia.

Pilotaje

Tanto la guía de entrevista como el cuestionario fueron probados en un restaurante cercano con características similares, con el fin de ajustar el lenguaje, la claridad de las preguntas y la pertinencia cultural del instrumento. A partir de este pilotaje se realizaron mejoras menores antes de su aplicación definitiva.}

3.5 Procedimiento

El desarrollo de esta investigación se organizó en un conjunto de fases metodológicas planificadas que permitieran ejecutar de forma ordenada, ética y participativa el trabajo de campo, bajo un enfoque metodológico mixto con predominancia cualitativa, y sustentado en los principios de la Investigación-Acción Participativa (IAP). El procedimiento incluyó tanto técnicas cualitativas profundas como la aplicación de un instrumento cuantitativo estructurado para sistematizar tendencias de percepción entre el personal.

Escenario de la investigación

La investigación se realizó directamente en el restaurante La Cueva Teotihuacán, ubicado en el municipio de San Francisco Mazapa, Teotihuacán, Estado de México, a pocos metros de la zona arqueológica. Este espacio constituye un entorno de trabajo dinámico, intensivo y multicultural, ideal para estudiar el bienestar laboral en un contexto real y operativo del sector restaurantero turístico.

La elección del restaurante responde al interés por comprender la experiencia laboral del personal desde un enfoque situado, considerando sus rutinas diarias, el trato con el cliente, las relaciones jerárquicas y las condiciones particulares.

Fases metodológicas del procedimiento

El procedimiento de campo se dividió en cuatro fases principales, que integraron tanto la logística cualitativa como la aplicación del cuestionario cuantitativo:

Fase 1. Planeación y vinculación institucional

Durante esta etapa se establecieron los acuerdos iniciales con la administración del restaurante, explicando el propósito de la investigación, el enfoque participativo y las condiciones éticas que garantizarían la confidencialidad y la no interferencia en las operaciones del negocio.

Se realizó una primera visita diagnóstica para observar el ambiente general, comprender la distribución de funciones y horarios, y construir una agenda flexible para el desarrollo del trabajo de campo.

Fase 2. Sensibilización y selección de participantes

Se llevó a cabo una sesión informativa con todo el personal, en la que se expusieron los objetivos del estudio, el carácter voluntario de la participación y la utilidad de los resultados tanto académica como institucionalmente. Posteriormente, se entregaron los formatos de consentimiento informado y se seleccionaron los participantes con base en los criterios establecidos (ver apartado 3.3).

Se conformaron dos grupos para la fase cualitativa:

- Grupo 1: Personal operativo (cocina, meseros, limpieza)
- Grupo 2: Personal administrativo y recepción

Simultáneamente, se distribuyeron los cuestionarios tipo Likert a 25 trabajadores, resguardando la privacidad de sus respuestas mediante el uso de urnas cerradas.

Fase 3. Aplicación de instrumentos de recolección

Esta fase combinó la aplicación de las técnicas cualitativas y la encuesta estructurada:

- Entrevistas semiestructuradas: Se realizaron de manera individual y privada, en espacios apartados del restaurante, con una duración de entre 30 y 45 minutos. Se aplicaron a 10 trabajadores representativos de distintas áreas.

- Grupos focales: Se realizaron dos sesiones grupales con entre 5 y 7 personas cada una, en horarios de baja demanda. Las sesiones fueron grabadas (con consentimiento) y moderadas por la investigadora.
- Observación participante: Se efectuaron visitas durante cuatro semanas, abarcando distintos turnos, para registrar dinámicas laborales, roles, climas de trabajo y tiempos de descanso, mediante bitácora estructurada.
- Aplicación de cuestionario estructurado: A través del instrumento tipo Likert, se sistematizaron las percepciones del personal sobre su bienestar laboral. Este instrumento permitió obtener datos cuantificables que fueron representados mediante tablas y gráficos descriptivos.

Fase 4. Sistematización, análisis y retroalimentación

Los datos recolectados fueron transcritos, codificados y organizados según su naturaleza:

- Los discursos cualitativos (entrevistas, grupos focales, observación) fueron analizados mediante análisis de contenido temático.
- Las respuestas del cuestionario fueron tratadas mediante estadística descriptiva (frecuencias y porcentajes), y graficadas para facilitar su interpretación visual.

Finalmente, se realizó una sesión colectiva de retroalimentación con los trabajadores que participaron, en la que se compartieron los hallazgos principales y se discutieron propuestas de mejora. Este espacio buscó reconocer a los participantes como coautores del conocimiento y generar estrategias realistas de intervención institucional.

Cronograma tentativo del procedimiento

Fase	Actividades principales	Tiempo estimado

Planeación vinculación	y	Contacto con gerencia, observación inicial, calendario	1 semana
Sensibilización selección	y	Presentación del estudio, entrega de consentimientos, formación de grupos	1 semana
Aplicación instrumentos	de	Entrevistas, grupos focales, observación participante, encuesta estructurada	4 semanas
Análisis retroalimentación	y	Transcripción, codificación, análisis descriptivo, sesión de validación con equipo	2 semanas

3.6. Análisis a realizar

El análisis de los datos recolectados en este estudio se desarrollará bajo una lógica mixta con predominancia cualitativa, lo que implica la combinación de métodos de interpretación narrativa con herramientas cuantitativas descriptivas. Esta estrategia busca obtener una comprensión integral del bienestar laboral del personal del restaurante *La Cueva Teotihuacan*, incorporando tanto la profundidad del discurso individual y colectivo como la sistematización de patrones generales a través de frecuencias y porcentajes.

El análisis se estructura en dos niveles complementarios:

A) Análisis cualitativo interpretativo

El material proveniente de entrevistas semiestructuradas, grupos focales y observación participante será procesado mediante la técnica de análisis de contenido temático, siguiendo el enfoque propuesto por Bardin (2002) y desarrollado en cinco etapas:

1. Transcripción y familiarización con los datos

Todo el material audiovisual será transcrito textualmente. Se realizará una lectura exploratoria para identificar ideas clave, patrones recurrentes y situaciones significativas.

2. Codificación abierta

Se asignarán códigos a fragmentos del texto que expresen emociones, percepciones, experiencias o problemáticas relacionadas con el bienestar laboral. Esta codificación será inductiva, permitiendo que los significados emerjan desde el discurso del participante.

3. Codificación axial y categorización

Los códigos serán agrupados bajo categorías temáticas previamente establecidas (emocional, física, relacional, profesional, empresarial) y categorías emergentes, facilitando la organización e interpretación de los datos.

4. Codificación selectiva y análisis interpretativo

Se identificarán categorías centrales que reflejen los ejes estructurantes de la experiencia laboral. Estas categorías serán interpretadas a la luz del marco teórico (Maslow, Herzberg, Karasek, Diener, entre otros).

5. Validación participativa de hallazgos

Los resultados serán compartidos en una sesión de retroalimentación con el personal participante, permitiendo validar, ajustar o complementar los hallazgos desde su propia mirada.

B) Análisis cuantitativo descriptivo

El instrumento de encuesta estructurada, aplicado a 25 trabajadores, fue analizado mediante estadística descriptiva básica, con el fin de representar tendencias generales en la percepción del bienestar laboral.

Las respuestas, organizadas bajo una escala tipo Likert, fueron cuantificadas y tabuladas, y sus frecuencias relativas transformadas en porcentajes, permitiendo su representación gráfica a través de:

- Gráficos de barras agrupadas (por área funcional y nivel de satisfacción)
- Gráficos circulares (por dimensión de bienestar)
- Tablas comparativas (por factor positivo y negativo identificado)

Este análisis no busca establecer relaciones causales, sino ofrecer una visión complementaria que fortalezca la triangulación de datos y contribuya a reforzar los hallazgos cualitativos mediante patrones observables en el conjunto del personal.

Justificación del análisis mixto

La combinación de ambas estrategias responde a la necesidad de articular la riqueza interpretativa de las narrativas individuales con la posibilidad de visualizar de forma clara las tendencias colectivas. Esta integración favorece una comprensión más completa, accesible y útil para la generación de propuestas concretas, adaptadas a las necesidades reales del personal.

3.7 Consideraciones éticas

La presente investigación se apega a los principios éticos fundamentales establecidos para estudios en ciencias sociales, particularmente aquellos que implican contacto directo con personas en sus espacios laborales. Entre los valores que guían esta investigación se encuentran: el respeto a la dignidad humana, la autonomía, la confidencialidad, la justicia y la participación voluntaria e informada de todos los sujetos involucrados.

Consentimiento informado

Antes de iniciar cualquier fase de recolección de datos, se entregó y explicó a cada participante un formato de consentimiento informado, el cual fue firmado por quienes aceptaron participar en la investigación (ver Anexo 1). Este documento incluyó información clara y comprensible sobre:

- El propósito y alcance del estudio.
- Las técnicas a emplear (entrevistas, grupos focales, observación y cuestionario).
- La naturaleza participativa de la investigación.
- La posibilidad de retirarse del estudio en cualquier momento sin repercusiones.

- La garantía de que sus datos serían tratados con estricta confidencialidad.
- El uso exclusivamente académico de la información obtenida.

Para facilitar su comprensión, el consentimiento fue también explicado verbalmente, en especial a participantes con dudas sobre terminología o implicaciones del documento.

Confidencialidad y anonimato

Toda la información recolectada fue manejada bajo estricta confidencialidad. Los nombres de los participantes no fueron registrados en ninguna fase del análisis ni en la presentación de resultados. En su lugar, se utilizaron códigos alfanuméricos para preservar el anonimato.

Los materiales (transcripciones, grabaciones, cuestionarios) fueron almacenados en carpetas digitales protegidas con contraseña, accesibles únicamente para la investigadora. Los datos se emplearon únicamente con fines académicos y no se compartieron con la administración del restaurante de manera individualizada.

Protección durante la aplicación de instrumentos

La aplicación de los instrumentos se realizó en condiciones adecuadas de privacidad, respetando el espacio y el tiempo de cada trabajador. Se evitó interrumpir actividades críticas del restaurante y se procuró que las entrevistas y encuestas fueran respondidas fuera de momentos de alta carga laboral, para evitar presiones o malestar.

No daño y respeto al entorno laboral

Uno de los principios rectores de esta investigación fue el de no causar daño ni interferencia en la operación natural del restaurante. Por ello, todas las actividades de recolección se planificaron en coordinación con la gerencia y se ejecutaron con mínima perturbación del entorno.

Del mismo modo, se evitó cualquier tipo de pregunta o dinámica que pudiera generar tensión, incomodidad, conflictos internos o evaluación del desempeño individual. La intención fue siempre comprender, no juzgar.

Retribución simbólica

En coherencia con el enfoque de Investigación-Acción Participativa (IAP), se contempló una forma de retribución simbólica y colectiva hacia los participantes. Al finalizar el análisis, se elaboró un informe accesible en lenguaje no técnico, que fue socializado con los trabajadores y la gerencia del restaurante. Dicho informe incluyó hallazgos, reflexiones y propuestas de mejora contextualizadas, reconociendo el valor de la colaboración de cada persona.

Esta devolución fue concebida no solo como cierre metodológico, sino como una forma de reconocimiento y empoderamiento del conocimiento generado colectivamente, lo cual se alinea con la ética del trabajo social empresarial.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Evidencias discursivas

Bienestar emocional

- "Cuando tenemos muchos clientes y el ritmo sube, me siento rebasada emocionalmente. Terminó el día, agotada, sin ganas de hablar ni comer, y con mucha ansiedad acumulada." (Trabajadora de servicio, 27 años, entrevista, 2025)
- "A veces me voy a casa con una tristeza que no sé explicar. Es como si todo el esfuerzo no valiera, como si nadie viera lo que uno sufre aquí." (Empleado de cocina, 32 años, entrevista, 2025)

Relaciones laborales

- "Me llevo bien con algunos compañeros, pero hay otros que son groseros o competitivos de manera innecesaria. Eso genera tensiones que hacen el ambiente laboral más pesado de lo que ya es." (Trabajadora de comedor, 24 años, entrevista y 2025)
- "Los compañeros nos apoyamos bastante, pero con los jefes es otra historia. Ellos no nos escuchan ni nos toman en cuenta cuando hay problemas; parece que solo les interesa que cumplamos."

(Mesero, 30 años, entrevista, 2025)

Condiciones físicas y carga laboral

- "Aquí caminamos todo el día, subimos escaleras, cargamos cosas pesadas y casi nunca descansamos. El calor en el lugar es insoportable y eso nos afecta física y emocionalmente."

(Trabajadora de limpieza, 38 años, entrevista, 2025)

- "A veces me ponen a cubrir turnos dobles sin previo aviso. No hay tiempo para sentarse, ni para comer tranquilo. Al final del día me siento completamente exhausto."

(Ayudante de cocina, 26 años, entrevista, 2025)

Reconocimiento y desarrollo profesional

- "Llevo varios años trabajando aquí y nunca me han ofrecido capacitación. Me gusta lo que hago, pero siento que me estanqué, y eso desmotiva porque uno quiere seguir creciendo."

(Cocinera, 34 años, grupo focal, 2025)

- "Nadie nos dice cuando hacemos las cosas bien. Solo se fijan cuando cometemos errores, pero nunca hay una palabra de reconocimiento o de aliento por nuestro trabajo."

(Empleado de servicio, 29 años, grupo focal, 2025)

Cultura laboral y participación

- "Las decisiones ya vienen tomadas de arriba. No se nos consultan nada, ni siquiera cuando los cambios nos afectan directamente. Eso te hace sentir invisible dentro del lugar donde trabajas todos los días."

(Administrativa, 35 años, entrevista y 2025)

- "A veces proponemos ideas para mejorar el servicio, pero nunca las aplican. Solo dicen que lo revisarán, pero en realidad no hacen nada, y eso nos desmotiva bastante." (Cocinero, 28 años, entrevista y 2025)

4.2 Resultados

Los resultados aquí presentados fueron obtenidos a partir del trabajo de campo realizado en el restaurante *La Cueva Teotihuacán*, a través de entrevistas y grupos focales, se identificaron patrones discursivos, categorías emergentes, además temas recurrentes que reflejan la experiencia del personal respecto al bienestar laboral.

Aunque el enfoque predominante del estudio es cualitativo, se sistematizaron ciertos datos en forma de frecuencias para facilitar su interpretación visual mediante gráficos y tablas que permiten resumir la información obtenida en las distintas técnicas empleadas.

El análisis cualitativo de los discursos, enriquecido por las frecuencias presentadas en los anexos 1-4, sugiere que el bienestar emocional y las relaciones laborales son los ejes fundamentales de la experiencia de bienestar en *La Cueva Teotihuacan*. El equipo valora especialmente la cooperación, el respeto y la convivencia armoniosa como factores protectores ante las exigencias del entorno.

Sin embargo, también se identificaron condiciones estructurales que afectan el bienestar general, como las largas jornadas sin pausas suficientes, la falta de rutas claras de crecimiento profesional y la ambigüedad en algunos roles. Estos hallazgos señalan la necesidad de acciones empresariales específicas, como la mejora en la gestión de turnos, el fortalecimiento de la comunicación interna y el establecimiento de programas de reconocimiento laboral.

Tabla. Resultados principales de la encuesta de bienestar laboral

Ítem de la encuesta	De acuerdo (%)	Neutral (%)	En desacuerdo (%)
Me siento emocionalmente estable durante mi jornada laboral	53%	27%	20%

Disfruto trabajar con mis compañeros de área	68%	18%	14%
Considero que mi carga de trabajo es justa y manejable	34%	24%	42%
Tengo oportunidad de descansar adecuadamente durante mi turno	29%	18%	53%
Recibo apoyo o guía de mi jefe inmediato cuando lo necesito	47%	22%	31%
En este lugar de trabajo se reconoce el esfuerzo de los empleados	25%	21%	54%
Existen oportunidades reales de crecimiento o ascenso en el restaurante	18%	28%	54%
Me siento motivado(a) a dar lo mejor de mí en mi trabajo diario	61%	24%	15%
Se promueve un ambiente de respeto y buen trato entre todas las áreas	49%	26%	25%
Las normas y funciones están claramente explicadas y entendidas por todos	38%	29%	33%

- Los ítems con mayor nivel de acuerdo fueron: *“Disfruto trabajar con mis compañeros”* (68%) y *“Me siento motivado(a) a dar lo mejor de mí”* (61%), lo cual refuerza que las relaciones interpersonales positivas y el compromiso personal son aspectos fortalecidos dentro del entorno laboral.

- En contraste, los ítems con mayores niveles de desacuerdo fueron: “*Recibo reconocimiento*” (54%), “*Tengo oportunidades de crecimiento*” (54%) y “*Puedo descansar adecuadamente*” (53%), evidenciando carencias estructurales en cuanto a bienestar y condiciones físicas de trabajo.
- Las respuestas en la categoría *neutral* son especialmente altas en aspectos relacionados con normas y ascensos, lo que puede indicar ambigüedad o desconocimiento, y representa una oportunidad de mejora en la comunicación interna.

4.3 Análisis

Mediante entrevistas en profundidad, grupos focales y observación participante en el restaurante turístico *La Cueva Teotihuacán* permite reconstruir un panorama complejo y profundamente humano sobre la vivencia del bienestar laboral desde la perspectiva del personal. Los relatos y experiencias compartidas evidencian tanto fortalezas como carencias en aspectos como el clima organizacional, las relaciones interpersonales, la distribución de tareas y la percepción del reconocimiento laboral.

Aunque el enfoque metodológico de esta investigación es predominantemente cualitativo, se recurrió a la sistematización básica de ciertos datos en tablas y gráficas descriptivas para facilitar la identificación de tendencias recurrentes, sin perder de vista el valor interpretativo de los discursos y prácticas observadas. Esta triangulación de técnicas permite no solo validar los hallazgos desde distintas fuentes, sino también enriquecer la comprensión del fenómeno estudiado.

Cabe destacar que, si bien se hace referencia a posibles estrategias de intervención desde el trabajo social empresarial, estas no fueron implementadas en el marco del presente estudio. Por tanto, el análisis se centra en identificar áreas de oportunidad y necesidades psicosociales que podrían ser atendidas en el futuro mediante una propuesta de intervención profesional. Se trata, entonces, de un diagnóstico con enfoque interpretativo que no parte de la aplicación de estrategias existentes, sino de

la construcción de una base sólida para su eventual diseño e implementación contextualizada.

Bienestar emocional como eje central

Tal como lo muestra el gráfico de dimensiones de bienestar, el bienestar emocional es el tema más mencionado por los participantes, lo que indica que las emociones, el estrés, la motivación y la estabilidad psicológica son factores centrales para comprender la experiencia cotidiana en el restaurante. Las entrevistas revelaron que el estado de ánimo en el trabajo está directamente relacionado con el trato recibido por los clientes, la presión durante los servicios con alta demanda y la calidad de la relación con los supervisores.

Esta tendencia se relaciona con los planteamientos de Diener (2000) sobre el bienestar subjetivo, quien sostiene que “el equilibrio emocional positivo influye en el rendimiento y la permanencia del trabajador en su empleo” (p. 38). Asimismo, el modelo de Karasek y Theorell (1990) resulta útil para explicar cómo las altas demandas laborales, combinadas con bajo control sobre las tareas, generan tensión emocional y desgaste.

Relaciones laborales: vínculo y contención

El segundo eje más recurrente fue el de relaciones laborales, lo cual refuerza la idea de que el entorno interpersonal actúa como un factor protector o generador de malestar. La mayoría de los trabajadores destacaron el “buen ambiente entre compañeros” como una de las fortalezas del restaurante, lo cual coincide con estudios como los de Navarro (2019) que afirman que “la calidad de los vínculos laborales influye directamente en la retención del personal y la satisfacción general” (p. 44).

Sin embargo, esta fortaleza contrasta con la percepción ambivalente respecto a las relaciones con la supervisión. Si bien algunos entrevistados valoraron el apoyo de sus jefes inmediatos, otros señalaron falta de comunicación, trato autoritario y poca disponibilidad para escuchar sugerencias. Esto pone de manifiesto la necesidad de fortalecer el liderazgo empático, aspecto central en las intervenciones desde el trabajo social empresarial.

Condiciones físicas y carga laboral

Las condiciones físicas y la carga laboral fueron temas reiteradamente mencionados, sobre todo por el personal de cocina y limpieza. Las jornadas extensas, la falta de pausas durante el servicio y el esfuerzo físico continuo fueron identificados como elementos que deterioran el bienestar físico. Como lo mostró el gráfico de malestar, la jornada larga sin pausas fue el factor negativo más recurrente.

Este hallazgo coincide con el enfoque de la teoría del estrés laboral de Karasek, según la cual, un alto nivel de demanda sin las condiciones adecuadas de recuperación incrementa los riesgos de agotamiento emocional y físico. En este sentido, el trabajo social empresarial puede intervenir a través de propuestas de redistribución de horarios, implementación de pausas activas, y creación de espacios de autocuidado físico y emocional durante las jornadas.

Reconocimiento y desarrollo profesional: una deuda institucional

Una de las categorías emergentes fue la ausencia de reconocimiento institucional y la escasa posibilidad de crecimiento profesional. Si bien algunos trabajadores valoran las palabras de agradecimiento de los clientes, existe una fuerte percepción de invisibilidad por parte de la organización. Varios participantes expresaron que, a pesar de su esfuerzo constante, no reciben retroalimentación formal ni oportunidades para mejorar su posición.

Este fenómeno puede ser interpretado a la luz de la teoría motivación-higiene de Herzberg (1959), que señala que los factores motivacionales como el logro, el reconocimiento y la promoción son esenciales para que el trabajador experimente satisfacción. Su ausencia no solo desmotiva, sino que puede generar sentimientos de desvalorización e injusticia. Aquí, el trabajo social puede diseñar programas de reconocimiento simbólico y asesorar en la creación de planes de carrera interna.

Cultura organizacional y potencial de transformación

Aunque la dimensión de cultura organizacional tuvo menor frecuencia, su presencia transversal en todos los discursos sugiere que el estilo de liderazgo, la forma de tomar decisiones y las normas internas influyen directamente en la experiencia del bienestar.

Durante los grupos focales, algunos trabajadores manifestaron la falta de claridad en sus funciones, la inexistencia de protocolos de manejo de conflictos, y una cultura donde se prioriza la operación por encima del cuidado del personal.

Estos elementos indican una cultura funcionalista centrada en la productividad inmediata, pero con escasa estructura para la sostenibilidad humana. La teoría del desarrollo organizacional ofrece marcos útiles para implementar cambios estructurales y culturales que fomenten una visión más integral del trabajo, basada en la equidad, el respeto y el crecimiento compartido.

Los hallazgos obtenidos permiten concluir que el bienestar laboral en *La Cueva Teotihuacan* está fuertemente condicionado por variables emocionales, relacionales y estructurales. Existe un equipo comprometido, con alta disposición a colaborar y sentido de pertenencia, pero también con necesidades claras de mejora en términos de comunicación, reconocimiento, pausas laborales y desarrollo profesional.

El trabajo social empresarial, al integrar un enfoque ético, participativo y humanista, posee el potencial de incidir positivamente en contextos laborales como el del restaurante La Cueva Teotihuacán. Sin embargo, para que tal afirmación sea sostenida dentro de un enfoque cualitativo, resulta indispensable incorporar fragmentos textuales de las entrevistas realizadas al personal. Estas voces permitirán interpretar, desde su experiencia vivida, las problemáticas relacionadas con el bienestar emocional, las dinámicas laborales y las condiciones organizacionales, elementos clave para fundamentar propuestas de intervención profesional desde el trabajo social.

CONCLUSIONES

El presente estudio tuvo como objetivo general analizar y explorar la relevancia del trabajo social empresarial en el sector restaurantero, específicamente en el restaurante turístico *La Cueva Teotihuacán*, con el fin de identificar las condiciones que configuran el bienestar laboral del personal y establecer lineamientos viables para la implementación de futuras estrategias de intervención acordes a su contexto sociolaboral. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con sustento en la Investigación-Acción Participativa (IAP), lo que permitió un acercamiento ético y situado a las realidades de las y los trabajadores.

Entre los hallazgos más relevantes, se identificó que el bienestar laboral se ve afectado principalmente por la carga de trabajo física, la ambigüedad en los procesos organizativos, y una comunicación jerárquica poco horizontal. Además, surgieron narrativas que evidencian la falta de reconocimiento emocional y profesional, así como una limitada participación del personal en la toma de decisiones que afectan su propio entorno de trabajo.

También se destacó una disociación entre el discurso institucional y la práctica cotidiana en torno al trato y la valorización del recurso humano, lo cual genera tensiones que impactan en la satisfacción general del equipo. A pesar de ello, se reconocen dinámicas solidarias entre compañeros, un fuerte sentido de pertenencia cultural, y una apertura al diálogo como elementos valiosos que pueden ser aprovechados para el diseño de intervenciones futuras desde el trabajo social.

En este sentido, el estudio no solo permitió mapear condiciones laborales concretas, sino también identificar nudos críticos y áreas de oportunidad para formular propuestas integrales de intervención profesional, centradas en el fortalecimiento del clima organizacional, la comunicación institucional y el reconocimiento de las necesidades psicosociales del personal en contextos restauranteros de alta demanda turística.

Uno de los hallazgos más significativos fue la centralidad del bienestar emocional como eje estructurador de la experiencia laboral. Emociones como la satisfacción, el orgullo, la frustración o el agotamiento fueron constantemente mencionadas,

revelando que el entorno emocional influye directamente en el compromiso, la motivación y la permanencia del personal. Esta dimensión, a menudo invisibilizada en los modelos tradicionales, se presenta aquí como una prioridad de intervención para cualquier estrategia de mejora institucional.

De igual manera, las relaciones interpersonales se posicionaron como un pilar fundamental del bienestar. La mayoría del personal valoró positivamente el ambiente entre compañeros, identificando la solidaridad, el compañerismo y el trabajo en equipo como factores protectores frente a las exigencias del día a día. No obstante, la relación con los niveles de supervisión resultó ambivalente, señalando una necesidad urgente de fortalecer el liderazgo empático y la comunicación horizontal.

Otro hallazgo relevante fue la presencia de condiciones estructurales que afectan el bienestar físico, como la jornada laboral extendida, la falta de pausas programadas, la carga física intensa y la escasa delimitación de funciones. Estos elementos, asociados a factores de malestar, confirman la importancia de intervenir también desde una dimensión ergonómica, promoviendo cambios concretos que favorezcan el descanso, la rotación justa de tareas y la claridad en los roles.

Asimismo, el estudio evidenció una carencia notable de reconocimiento institucional y oportunidades de desarrollo profesional, lo que genera percepciones de estancamiento, desmotivación y poca perspectiva de futuro. Estos aspectos, analizados a partir de la teoría de Herzberg y del enfoque del capital humano, refuerzan la necesidad de incorporar sistemas de valoración simbólica y rutas de crecimiento claras, especialmente para los trabajadores operativos, quienes son la base del funcionamiento cotidiano del restaurante.

Finalmente, la cultura laboral actual refleja prácticas funcionales centradas en la operación y la eficiencia, pero con debilidades en términos de gestión del bienestar, participación y sostenibilidad humana. En este sentido, el trabajo social empresarial se plantea como una alternativa integral de intervención, capaz de diagnosticar, acompañar y transformar la realidad laboral desde una perspectiva ética, participativa y promotora de derechos.

Este estudio demuestra que es posible construir conocimiento colectivo sobre el bienestar laboral en espacios turísticos y que, a través de metodologías inclusivas, se pueden generar propuestas contextualizadas que contribuyan a la mejora del clima laboral, el desempeño del personal y la sostenibilidad del proyecto empresarial.

Limitaciones y sugerencias

Si bien los resultados obtenidos son valiosos y abren nuevas posibilidades de intervención, es importante reconocer ciertas limitaciones metodológicas que acotan el alcance del estudio.

En esta investigación se optó por el estudio de caso del restaurante turístico *La Cueva Teotihuacán*, lo que permitió un análisis situado, contextualizado y detallado de las condiciones laborales, desde la perspectiva directa de su personal. Esta elección metodológica permitió identificar patrones, tensiones y dimensiones clave del bienestar laboral, que son significativas en función del contexto particular en el que se desarrollan.

El enfoque cualitativo adoptado no persigue generalizar los resultados, sino comprender en profundidad la experiencia social de los sujetos involucrados, y con base en ello, aportar insumos relevantes para la reflexión profesional y la construcción de propuestas de intervención ajustadas a las realidades locales.

En segundo lugar, el tamaño de la muestra, aunque representativo dentro del restaurante, no abarcó la totalidad del personal, lo que implica que algunas voces o experiencias pudieron haber quedado fuera del análisis. A esto se suma que la participación fue voluntaria, lo cual puede haber introducido un sesgo de autoselección en la muestra.

También es importante mencionar que, por la naturaleza activa del entorno laboral, algunas entrevistas debieron realizarse en momentos de transición entre turnos, lo que pudo afectar la profundidad o tranquilidad de ciertas respuestas. Sin embargo, se procuró adaptar el proceso de recolección para minimizar estos efectos.

El enfoque cualitativo permitió acceder a la complejidad de las experiencias laborales del personal desde su propia voz, resaltando los sentidos que construyen en torno a su bienestar, sus relaciones laborales y su rol dentro de un entorno turístico-cultural exigente. Este acercamiento no solo visibiliza aspectos que suelen quedar fuera de los diagnósticos tradicionales, sino que también representa un aporte significativo a la praxis del trabajo social empresarial, al ofrecer elementos concretos para la reflexión, la formulación de propuestas y la construcción de intervenciones contextualizadas que respondan a necesidades reales y sentidas.

Sugerencias para futuras investigaciones o intervenciones

1. Ampliar el estudio a otros restaurantes turísticos en el Estado de México u otras zonas de interés arqueológico, a fin de realizar comparaciones contextuales que enriquezcan la comprensión del bienestar laboral en distintos entornos culturales y económicos.
2. Integrar un enfoque mixto que combine herramientas cualitativas con instrumentos cuantitativos validados, como escalas psicométricas de bienestar, lo que permitiría contrastar y complementar los hallazgos.
3. Implementar estrategias piloto de intervención derivadas de este estudio, como talleres de autocuidado, mecanismos de reconocimiento interno, espacios de escucha activa o sistemas de gestión participativa, y evaluar su impacto en el corto y mediano plazo.
4. Involucrar de manera más directa a los equipos de supervisión y gerencia, mediante capacitaciones en liderazgo humanista, gestión emocional y resolución de conflictos, con el objetivo de promover una cultura más empática, horizontal y sostenible.
5. Documentar, fortalecer y replicar las buenas prácticas de bienestar laboral que ya existen dentro del restaur0ante, tales como las dinámicas de compañerismo, el apoyo mutuo entre compañeros y los espacios informales de contención emocional. Estas prácticas, aunque no institucionalizadas, funcionan como mecanismos espontáneos de resiliencia colectiva y construcción de comunidad laboral.

Desde el trabajo social, estas acciones pueden ser sistematizadas, visibilizadas y potenciadas a través de estrategias de acompañamiento grupal, talleres de fortalecimiento comunitario, y mecanismos de reconocimiento simbólico, lo que contribuiría a consolidar una identidad organizacional más humana, participativa y comprometida con el bienestar colectivo.

REFERENCIAS

- Administrativa. (2025). Entrevista. (N. G. Marquez Rosales & A. M. Torres Montes, Entrevistadores)
- Aguilar, L. (2018). *Trabajo social comunitario: participación, poder y transformación social*. Editorial Trillas.
- Ayudante de cocina. (2025). Entrevista. (N. G. Marquez Rosales & A. M. Torres Montes, Entrevistadores)
- Bardin, L. (2002). *Análisis de contenido*. Ediciones Akal.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational Leadership* (2.^a ed.). Psychology Press.
- Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3.^a ed.). The University of Chicago Press.
- Bellido, M., & Nima, L. (2019). *Responsabilidad social empresarial en restaurantes de Latinoamérica*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24820>
- Blanch, J. M. (2010). Bienestar laboral: definición, medida e intervención. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 157–164.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Harvard University Press.
- Castillo, J., & Martínez, A. (2020). Transformaciones laborales en el sector gastronómico: tecnología, velocidad y desgaste emocional. *Revista de Estudios del Trabajo*, 26(1), 61–74.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano* (4.^a ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (8.^a ed.). McGraw-Hill.
- Cocinera. (2025). Grupo focal. (N. G. Marquez Rosales & A. M. Torres Montes, Entrevistadores)

Cocinero. (2025). Entrevista. (N. G. Marquez Rosales & A. M. Torres Montes, Entrevistadores)

Código de Ética del Trabajo Social en México [CETS]. (2020). *Código de ética profesional para el ejercicio del trabajo social en México*. Colegio Nacional de Trabajadores Sociales.

Corresponsables. (2023). Restaurantes Toks pone en marcha programa de inclusión laboral. *Corresponsables* México.
<https://www.corresponsables.com/mx/actualidad/restaurantes-toks-pone-en-marcha-programa-de-inclusion-laboral/>

De la Red, L. (2020). *Trabajo social en las organizaciones: desafíos y estrategias*. Universidad Autónoma Metropolitana.

Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34–43. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.34>

El País. (2024, diciembre 2). Los Reader's Choice Awards 2024 otorgan el premio "Orgullo de México" a Grupo Anderson's. *El País*.
<https://elpais.com/mexico/branded/2024-12-02/los-readers-choice-award-2024-otorga-el-premio-orgullo-de-mexico-a-grupo-andersons.html>

El País. (2024, septiembre 9). Baldío, el primer restaurante mexicano sin cubo de basura en su cocina. *El País*. <https://elpais.com/gastronomia/restaurantes/2024-09-09/baldio-el-primer-restaurante-mexicano-sin-cubo-de-basura-en-su-cocina.html>

El País. (2025, marzo 31). La red de restaurantes de barrio que lucha contra el aislamiento social en Francia. *El País*. <https://elpais.com/gastronomia/2025-03-31/la-red-de-restaurantes-de-barrio-que-lucha-contr-el-aislamiento-social-en-francia.html>

Empleado de cocina. (2025). Entrevista. (N. G. Marquez Rosales & A. M. Torres Montes, Entrevistadores)

Empleado de servicio. (2025). Grupo focal. (N. G. Marquez Rosales & A. M. Torres Montes, Entrevistadores)

French, W. L., & Bell, C. H. (1995). *Organizational development: Behavioral science interventions for organization improvement* (5.^a ed.). Prentice Hall.

González, J., & Romero, L. (2019). Responsabilidad social en restaurantes del distrito de Miraflores, Lima. *Revista ULCB*, (5), 15–28.
<https://revistas.ulcb.edu.pe/index.php/REVISTAULCB/article/view/93>

Gutiérrez, M. D. (2024). *La aplicación de la responsabilidad social empresarial para el beneficio del cliente interno de restaurantes en un contexto de COVID-19* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/658573>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.

Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

IASSW. (2018). *Global Definition of Social Work*. International Association of Schools of Social Work. <https://www.iasw-aiets.org>

INEGI. (2022). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo: Sector Restaurantero y de Bebidas en Zonas Turísticas*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
<https://www.inegi.org.mx>

INEGI. (2022). *Estadísticas a propósito del turismo en municipios con zonas arqueológicas*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. <https://www.inegi.org.mx/>

International Association of Schools of Social Work [IASSW]. (2018). *Global Definition of Social Work*. <https://www.iasw-aiets.org>

Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.

Kemmis, S., & McTaggart, R. (2005). Participatory action research: Communicative action and the public sphere. In Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.), *The Sage Handbook of Qualitative Research* (pp. 559–603). SAGE Publications.

- López, M. (2021). Ética y acción profesional del trabajo social en empresas privadas. *Revista Interdisciplinaria de Estudios Sociales*, 9(1), 60–72.
- López, M., & Sánchez, R. (2020). Modalidades de intervención del trabajo social organizacional. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 6(2), 70–82.
- Lorenz, W. (2006). *Perspectives on European Social Work: From the Birth of the Nation State to the Impact of Globalisation*. Barbara Budrich Publishers.
- Martos Martínez, B. (2021). *La responsabilidad social corporativa en la industria alimentaria española* [Trabajo de fin de grado, Universidad Pontificia Comillas]. <https://repositorio.comillas.edu/handle/11531/47149>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mesero. (2025). Entrevista. (N. G. Marquez Rosales & A. M. Torres Montes, Entrevistadores)
- Monroy Suárez, D. V. (2019). *El bienestar laboral y sus impactos* [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.umng.edu.co/handle/10654/35888>
- Morales, P. (2021). *El trabajo social organizacional en el contexto empresarial*. *Revista Trabajo Social Crítico*, 13(2), 45–58.
- Morales, P., & López, C. (2021). *El trabajo social organizacional en el contexto empresarial*. *Revista Trabajo Social Crítico*, 13(2), 45-58.
- Navarro, R. (2019). Clima organizacional y vínculos laborales: claves para la sostenibilidad en el sector gastronómico. *Revista Mexicana de Trabajo Social*, 15(2), 38–45.
- Netto, J. P. (2005). *Transformações recentes no trabalho do assistente social na empresa: funcionalidade ou crítica?* São Paulo: Cortez Editora.
- OIT. (2021). *Entornos laborales saludables: productividad y bienestar en las empresas*. Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2021). *Seguridad económica y bienestar en el trabajo: Avances y retos*. Ginebra: OIT.

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2022). *Condiciones laborales y bienestar: Perspectivas actuales del trabajo decente*. Ginebra: OIT.

Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Entornos laborales saludables: productividad y bienestar en las empresas*. <https://www.ilo.org/>

Pixza. (2023). Inclusión social en una caja de pizza. *Sistema de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, Tecnológico de Monterrey*. <https://ssires.tec.mx/es/noticia/inclusion-social-en-una-caja-de-pizza-pixza>

Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnosis*. Russell Sage Foundation.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.^a ed.). Pearson Educación.

Rodríguez, M., & Ramos, A. (2020). Cultura organizacional y bienestar laboral: una relación estratégica. *Revista Gestión y Desarrollo*, 16(1), 55–63.

Roldán, M. (2016). Gastronomía y precarización laboral: paradojas del reconocimiento cultural en el trabajo de cocina. *Cuadernos de Estudios Culturales*, 12(2), 82–94.

Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2009). El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión. *Alfa Psicología*, 15(2), 12–22.

Secretaría de Turismo [SECTUR]. (2022). *Estudios sobre calidad del empleo turístico en México*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/sector>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS]. (2018). *NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención*. Diario Oficial de la Federación.

Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad de Antioquia.

Trabajadora de comedor. (2025). Entrevista. (N. G. Marquez Rosales, Entrevistadora)

Trabajadora de limpieza. (2025). Entrevista. (N. G. Marquez Rosales, Entrevistadora)

Trabajadora de servicio. (2025). Entrevista. (N. G. Marquez Rosales, Entrevistadora)

Vásquez, L. (2018). *El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones en Colombia* [Trabajo de grado, Universidad de Antioquia]. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/9950>

Viteri, J. (2010). Responsabilidad Social. *Enfoque UTE*, 1(1), 6-7

Zamanillo, A. (2017). *Trabajo social: fundamentos y perspectivas*. Editorial Porrúa.

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

Elemento	Contenido
Título del estudio	Iniciativas de trabajo social en empresas del sector privado: Un enfoque en restaurantes turísticos.
Investigador responsable	[Nombre del investigador o alumna/o] _____
Institución académica	[Nombre de la universidad o programa educativo] _____
Propósito de la investigación	Este estudio tiene como objetivo conocer y analizar las condiciones de bienestar laboral en el restaurante <i>La Cueva Teotihuacán</i> , a fin de proponer estrategias de mejora desde el trabajo social empresarial. La participación consistirá en una entrevista confidencial sobre tu experiencia en el entorno laboral.
Procedimiento	Se te realizará una entrevista de aproximadamente 30 a 45 minutos. Puedes negarte a responder cualquier pregunta si así lo deseas y puedes retirarte del estudio en cualquier momento, sin ninguna consecuencia.
Riesgos y beneficios	No existe ningún riesgo físico o psicológico previsto por participar. Como beneficio, tus aportaciones podrán contribuir a mejorar el ambiente laboral y las prácticas internas del restaurante.
Confidencialidad	Toda la información será tratada de forma confidencial. No se utilizará tu nombre ni ningún dato personal que te identifique. Se

	utilizarán códigos para el análisis de datos y los resultados serán reportados de forma general.
Voluntariedad	Tu participación es completamente voluntaria. Puedes decidir participar o no, sin que ello afecte tu trabajo o relación con la empresa.
Contacto del investigador	[Nombre, correo electrónico institucional y/o teléfono]
Firma del participante	Firma del trabajador(a)
Nombre del participante	
Fecha	

Este documento deberá ser entregado y explicado antes de la aplicación del instrumento, asegurando que cada participante comprende el contenido y da su consentimiento de manera libre y consciente.

Anexo 2. Instrumento

Instrumento de recolección de datos – Guion de entrevista semiestructurada

Bloque temático	N.º de pregunta	Pregunta
Datos generales	1	¿Cuánto tiempo llevas trabajando en este restaurante?
	2	¿Cuál es tu función principal dentro del restaurante?
1. Bienestar emocional	3	¿Cómo te sientes normalmente durante tu jornada laboral aquí?
	4	¿Qué emociones experimentas con mayor frecuencia mientras trabajas?
	5	¿Hay situaciones que te generan estrés, incomodidad o malestar emocional? ¿Cuáles son y cómo las manejas?
2. Condiciones físicas y empresariales	6	¿Qué opinas sobre la duración y el ritmo de tu jornada laboral? ¿Consideras que tienes pausas adecuadas?
	7	¿Tienes acceso a los recursos necesarios (materiales, espacio, equipo) para realizar tu trabajo eficientemente?
	8	Si pudieras cambiar algo en tus condiciones físicas o en la organización del trabajo, ¿qué cambiarías?

3. Relaciones laborales

9	¿Cómo es tu relación diaria con tus compañeros de trabajo? ¿Sientes apoyo o cercanía entre ustedes?
10	¿Cómo describirías la relación con tu jefe o supervisores? ¿Te sientes escuchado(a) o comprendido(a)?
11	¿Sientes que existe respeto y buen trato dentro del equipo de trabajo?

4. Reconocimiento y desarrollo profesional

12	¿Consideras que tu trabajo es valorado por la empresa o tus superiores?
13	¿Has tenido oportunidades de capacitación, crecimiento o ascenso profesional dentro del restaurante?
14	¿Qué elementos te motivan o desmotivan para continuar trabajando aquí a largo plazo?

5. Cultura laboral y participación

15	¿Crees que existen reglas claras dentro del restaurante para organizar el trabajo y la convivencia?
16	¿Cómo describirías la cultura laboral o el ambiente general del restaurante?
17	¿Has tenido la oportunidad de proponer ideas o participar en decisiones dentro del restaurante? ¿Te gustaría hacerlo más?

Cierre

18	¿Hay algo más que te gustaría compartir sobre tu experiencia laboral que no hayamos abordado?
19	Muchas gracias por compartir tu experiencia. Tus respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos y de mejora.

Anexo 3. Tabla

Tabla 1. Frecuencia de menciones por dimensión de bienestar laboral

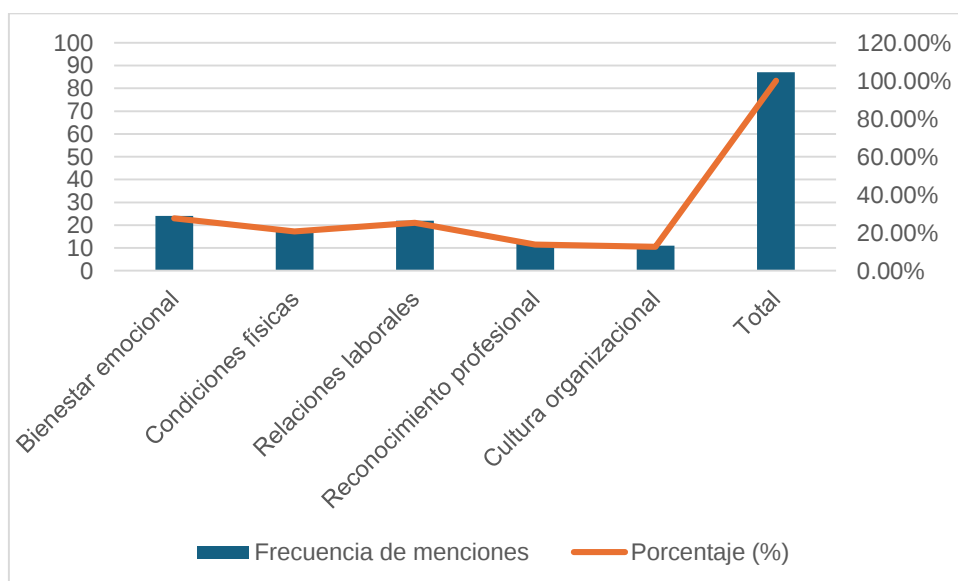


Gráfico 1. Proporción de menciones por dimensión de bienestar laboral. Como se observa en el gráfico circular, la dimensión de bienestar emocional ocupa el segmento más amplio, con un 27.6 % del total de menciones realizadas por los participantes. Le sigue de cerca la dimensión de relaciones laborales, con un 25.3 %, lo que indica que los vínculos interpersonales y el manejo emocional en el trabajo son los temas más recurrentes y significativos para el personal del restaurante. En contraste, dimensiones como el reconocimiento profesional (13.8 %) y la cultura organizacional (12.6 %) presentan una menor proporción, lo cual sugiere áreas poco visibilizadas pero con potencial para fortalecerse desde la intervención institucional.

Tabla 2. Nivel de satisfacción percibido por área funcional

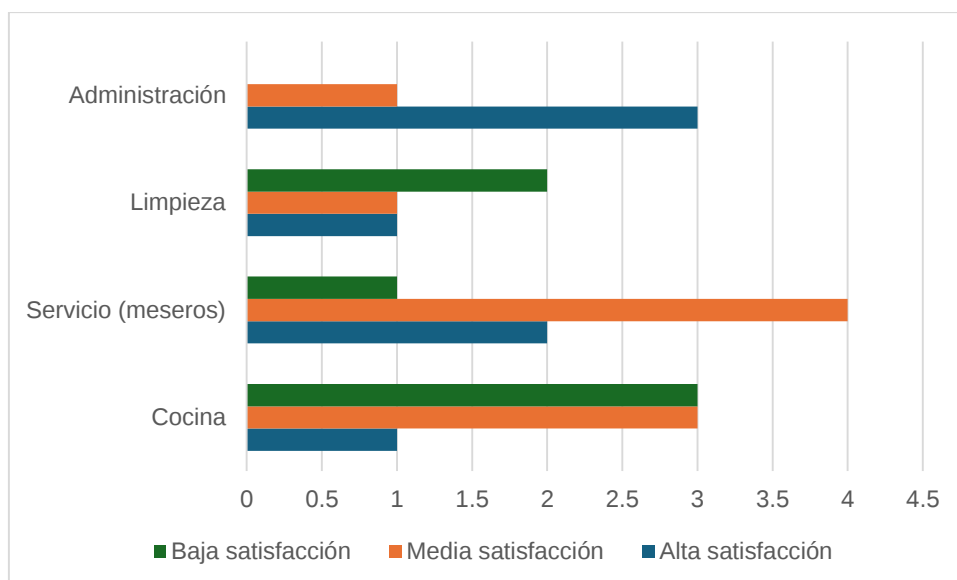


Gráfico 2. Nivel de satisfacción por área funcional. El gráfico de columnas agrupadas muestra claramente las diferencias en los niveles de satisfacción reportados por los distintos grupos de trabajo. Se destaca que el área administrativa concentra el mayor número de trabajadores con alta satisfacción, mientras que el área de cocina presenta la mayor cantidad de casos con baja satisfacción. Por su parte, el personal de servicio (meseros) se ubica mayormente en un nivel medio, mientras que el equipo de limpieza presenta una distribución menos favorable. Este gráfico permite identificar los focos de atención más urgentes para mejorar el bienestar, especialmente en las áreas operativas donde las cargas físicas y emocionales son más intensas.

Tabla 3. Factores mencionados como impulsores del bienestar

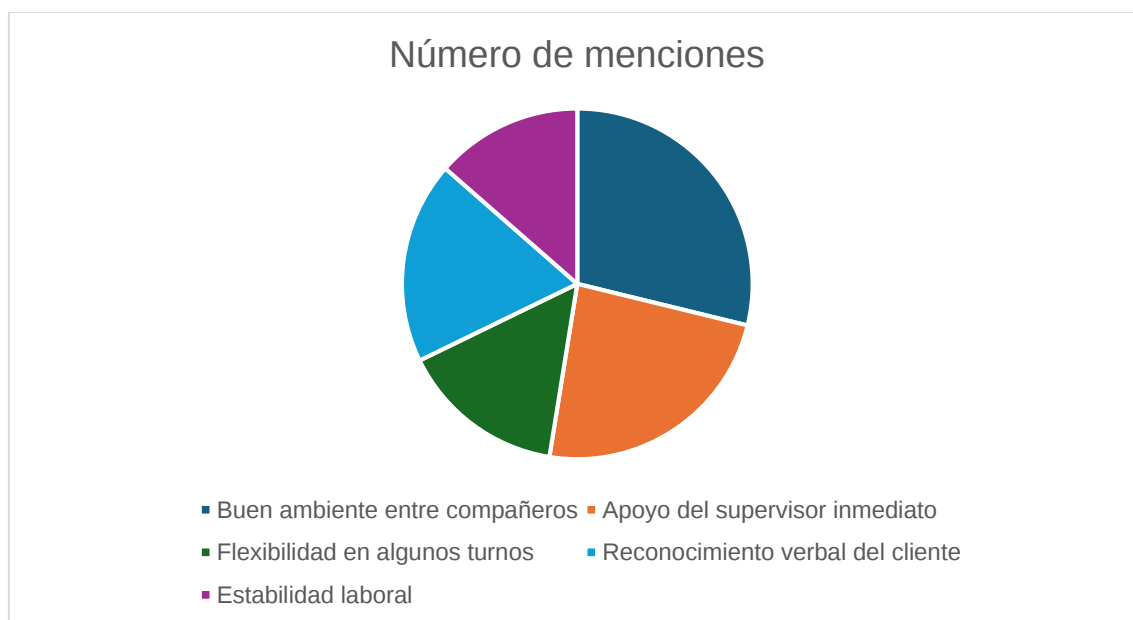


Gráfico 3. Factores impulsores del bienestar laboral. En el gráfico de barras horizontales, se observa con claridad que el buen ambiente entre compañeros es el factor más mencionado como impulsor del bienestar, seguido del apoyo del supervisor inmediato y el reconocimiento verbal del cliente. Estos resultados destacan el papel clave que tienen las relaciones humanas y el liderazgo cercano en la percepción positiva del entorno laboral. Elementos como la flexibilidad de turnos y la estabilidad laboral también fueron valorados, aunque en menor medida. El gráfico permite visualizar que, más allá de factores económicos, el bienestar laboral se construye desde el acompañamiento interpersonal y la valoración cotidiana del trabajo.

Anexo 4. Resultados de la pregunta 17. Participación en decisiones laborales

Pregunta:

¿Has tenido la oportunidad de proponer ideas o participar en decisiones dentro del restaurante? ¿Te gustaría hacerlo más?

Categoría de respuesta	Descripción interpretativa	Frecuencia (n=10)	Porcentaje (%)	Comentario analítico breve
Participación activa	El trabajador ha propuesto ideas y ha sido escuchado o involucrado en decisiones concretas.	2	20%	Algunos trabajadores con mayor antigüedad o cercanía con mandos medios refieren participación esporádica.
Participación limitada o simbólica	Ha hecho sugerencias, pero no se considera que haya influido en decisiones.	3	30%	Se percibe apertura superficial; se escucha pero no se implementa ni se retroalimenta.
Ausencia de participación	Nunca ha tenido oportunidad de proponer ni participar.	5	50%	La mayoría señala una estructura

				jerárquica rígida y escasos espacios de diálogo horizontal.
Deseo explícito de mayor participación	Independientemente de la experiencia, manifiestan interés en ser incluidos en decisiones.	7 (respuestas múltiples)	70%	Alto interés en involucrarse más; podría aprovecharse desde una intervención participativa futura.

Interpretación general:

- La mayoría del personal no ha participado activamente en la toma de decisiones dentro del restaurante.
- Sin embargo, un porcentaje significativo manifiesta el deseo de hacerlo, lo cual representa una oportunidad clara para fomentar modelos de gestión participativa desde el trabajo social.
- Las respuestas permiten proponer estrategias que fortalezcan la voz del trabajador y su integración en procesos de mejora.

Tabla 4. Factores mencionados como generadores de malestar

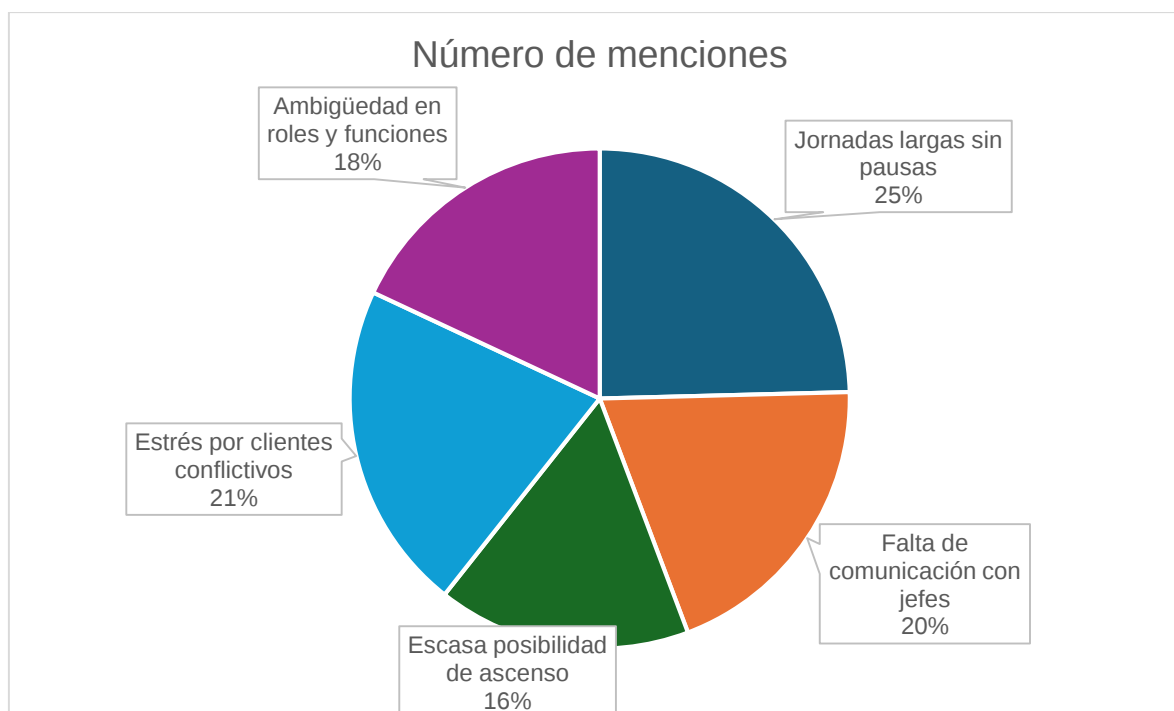


Gráfico 4. Factores generadores de malestar laboral. En el gráfico de barras verticales, se aprecia que la jornada larga sin pausas es el principal generador de malestar según los participantes, seguida por el estrés generado por clientes conflictivos y la falta de comunicación con jefes inmediatos. También aparecen como elementos relevantes la ambigüedad en las funciones y la ausencia de rutas de ascenso, lo que indica un entorno laboral que, si bien cuenta con aspectos positivos, requiere ajustes estructurales urgentes para evitar el desgaste físico y emocional. El gráfico evidencia con claridad las prioridades de intervención para mejorar el clima laboral desde una perspectiva organizacional y socialmente responsable.