

Nivel de Estrés En Los Trabajadores De Tragantina Parrilla.

Bejarano Poveda Julieth Dayana ID 610256

Ramírez Sierra María Camila ID: 570664

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Madrid (Cundinamarca)

Programa Administración en Salud Ocupacional

Mayo 2023

Nivel de Estrés En Los Trabajadores De Tragantina Parrilla.

Julieth Dayana Bejarano Poveda

María Camila Ramírez Sierra

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Administrador en Salud

Ocupacional

Asesor(a)

Gilma Rocío Peña Meneses

Maestría en Educación

Andrea Sanabria Escamilla

Especialista en Gerencia en Salud Ocupacional

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Madrid (Cundinamarca)

Programa Administración en Salud Ocupacional

Mayo 2023

### **Dedicatoria**

A cada uno de nuestros padres, hijos y esposos, a quienes de una u otra manera nos han apoyado y motivado en este proceso, el cual ha sido un camino de sacrificio y disciplina, que finalmente culminamos con gran éxito y esfuerzo. A Dios por darnos sabiduría, entendimiento, paciencia y perseverancia.

### **Agradecimientos**

Agradecemos a todas aquellas personas que, de alguna forma, aportaron en gran parte a la culminación de este proyecto. A la Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO), a las docentes Gilma Roció Peña Meneses y Andrea Cecilia Sanabria, nuestro sincero agradecimiento por su apoyo y asesoramiento en cada momento de consulta y soporte en este trabajo de investigación.

**Tabla de contenido**

	<b>Pág.</b>
Lista de tablas .....	7
Lista de figuras.....	8
Lista de anexos.....	10
Resumen.....	11
Abstract.....	12
Introducción.....	13
1.Problema.....	16
1.1. Árbol de problema.....	16
1.2. Descripción del problema.....	16
1.3. Formulación o pregunta problema.....	16
2. Objetivos.....	17
2.1. Objetivo general.....	17
2.2. Objetivos específicos.....	17
3. Justificación.....	18
4. Hipótesis.....	19
4. Marco de referencia.....	20
4.1. Marco legal <b>Error! Marcador no definido.</b> Marco investigativo.....	25
4.3. Marco teórico275.	
Metodología.....	31

5.1. Enfoque y alcance de la investigación .....	31
5.2. Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información. ....	33
5.3. Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos.....	37
6. Resultados.....	38
7. Conclusiones.....	70
8. Recomendaciones.....	72
9. Referencias.....	73

	<b>Pág.</b>
Tabla 1	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 2	33
Tabla 3	62

**Pág.**

	<b>Pág.</b>
Figura 1	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 2	38
Figura 3	38
Figura 4	39
Figura 5	39
Figura 6	40
Figura 7	40
Figura 8	41
Figura 9	41
Figura 10	42
Figura 11	42
Figura 12	43
Figura 13	43
Figura 14	44
Figura 15	44
Figura 16	45
Figura 17	47
Figura 18	48
Figura 19	49
Figura 20	50
Figura 21	51
Figura 22	52
Figura 23	53

	9
Figura 24	54
Figura 25	55
Figura 26	56
Figura 27	57
Figura 28	58
Figura 29	59
<b>Figura 30</b>	60
Figura 31	61
	<b>Pág.</b>

Anexo 1. Carta solicitud académica	78
Anexo 2. Ficha sociodemográfica	78
Anexo 3. Resultados cuestionario CopSoQ	78
Anexo 4. Cartilla, plan de acción	78
Anexo 5. Carta de entrega de cartilla	78

## Resumen

Controlar el riesgo psicosocial en los restaurantes es una tarea bastante amplia de la cual no se suele investigar a menudo y en busca de una respuesta psicológica al estrés laboral que envuelve diferentes dimensiones, este proyecto tiene como objetivo diseñar un plan de acción para minimizar el nivel de estrés en los trabajadores del restaurante Tragantina Parrilla (RTP), del municipio de Facatativá. Para medir dicho nivel de estrés, se aplicó desde el enfoque cuantitativo con alcance exploratorio el instrumento Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) y las investigaciones previas realizadas para crear un plan de acción que mitigue el riesgo psicosocial en la población que logró ser caracterizada mediante una ficha sociodemográfica, para lo cual se obtuvo la participación voluntaria de 12/12 trabajadores del RTP, dando como resultado que algunas dimensiones del cuestionario se perciben como factores de riesgo que requieren intervención, otras que solo requieren prevención y otras fueron halladas como factores protectores.

**Palabras Clave:** Riesgo psicosocial, restaurante, estrés laboral, investigación cuantitativa, investigación exploratoria cuestionario CoPsoQ, caracterización, ficha sociodemográfica, factor de riesgo, factor protector, intervención y prevención.

### **Abstract**

Controlling psychosocial risk in restaurants is a fairly broad task that is not often investigated and in search of a psychological response to work stress that involves different dimensions, this project aims to design an action plan to minimize the level of stress in the workers of the restaurant Tragantina Parrilla (RTP), in the municipality of Facatativá. To measure this level of stress, the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ) instrument was applied from the quantitative approach with an exploratory scope and the previous investigations carried out to create an action plan that mitigates the psychosocial risk in the population that managed to be characterized by means of a sociodemographic record, for which the voluntary participation of 12/12 RTP workers was obtained, resulting in some dimensions of the questionnaire being perceived as risk factors that require intervention, others that only require prevention, and others that were found to be protective factors.

**Keywords:** Psychosocial risk, restaurant, work stress, quantitative research, exploratory research, CoPsoQ questionnaire, characterization, sociodemographic record, risk factor, protective factor, intervention and prevention.

## **Introducción**

En este proyecto el objetivo principal diseñar un plan de acción para minimizar el nivel de estrés en los trabajadores del restaurante Tragantina Parrilla (RTP), del municipio de Facatativá, aplicando instrumentos de acuerdo a la resolución 2764 de 2022, donde se pueda calcular el nivel de estrés, y así mismo poder crear una mejora continua, que promuevan la prevención de los riesgos psicosociales, y mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población de los trabajadores.

Esto suele ocurrir cuando el trabajador no logra adaptarse a la actividad laboral y suele tener malhumor, irritabilidad, angustia, entre otros.

Conocer cómo las personas distribuyen su tiempo en el día a día, y qué estrategias utilizan para disminuir el nivel de estrés en su entorno laboral, y consecuentemente, el desarrollo de una encuesta y cuestionarios para calcular las patologías, las cuales se presentan debido a la persistencia o intensidad del estrés, en su horario habitual.

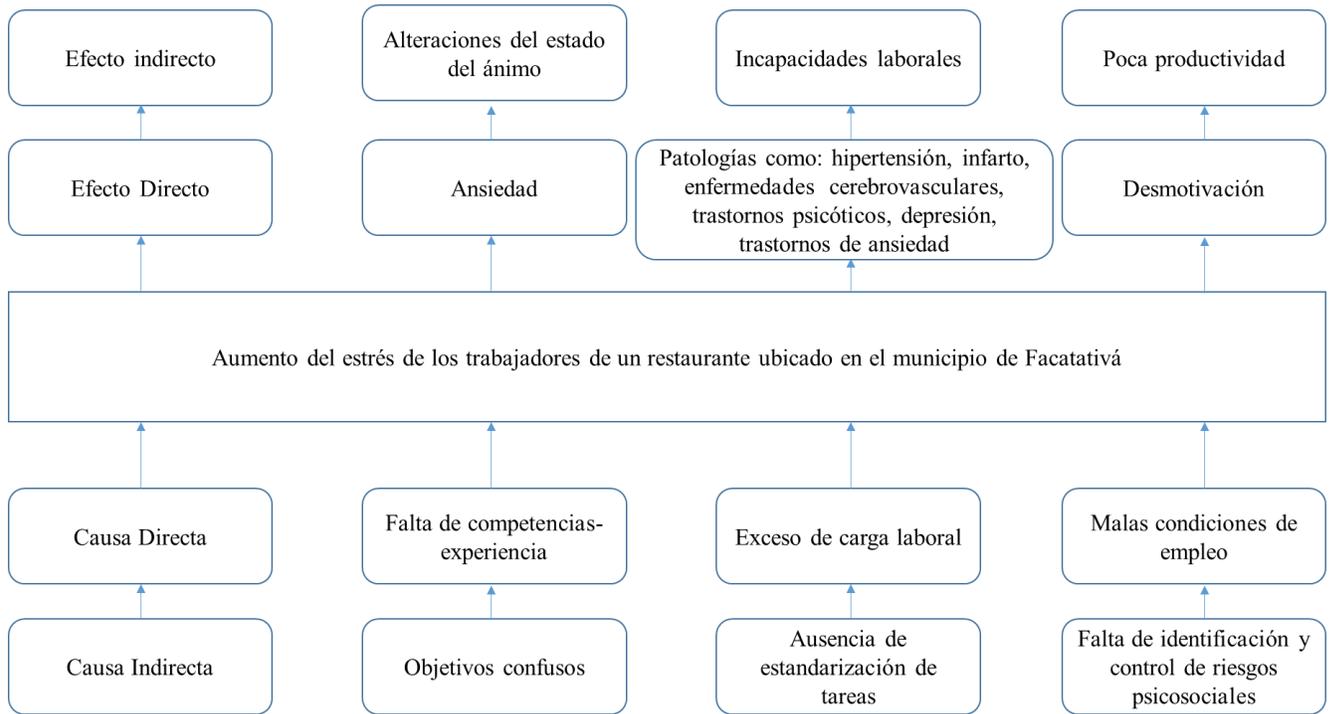
## 1. Problema

¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores del restaurante Tragantina Parrilla, ubicado en el municipio de Facatativá?

### 1.1 Árbol de problema

**Figura 1**

*Árbol de problemas.*



Árbol de problemas, que expone las causas, indirectas y directas, efectos directos e indirectos en la problemática de aumento del estrés de los trabajadores de R.T.P, donde genera enfermedades, como trastornos osteomusculares, síndrome del burnout, ansiedad, bajo rendimiento, Fatiga, cefalea, úlceras.

Ubicado en el municipio de Facatativá, tomando como referencia la resolución 2646 (2008) y a los autores Mocheni y Gili (2021),

## **1.2 Descripción del problema.**

Definiendo más a fondo el árbol de problemas propuesto en este proyecto, el cual está dirigido hacia el tema de estrés, relacionado al riesgo psicosocial en los trabajadores del restaurante Tragantina Parrilla (RTP), ubicado en el municipio de Facatativá. Para ello se tendrán en cuenta algunas investigaciones y estudios que logren determinar un análisis que convenga al conocimiento de este proyecto.

Se dará inicio presentando algunos conceptos para lograr entender los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, basados en la Resolución 2646 del 2008 (art. 3), donde se especifica que un factor de riesgo psicosocial son aquellas condiciones psicosociales, que, al identificarlas y evaluarlas, se connotan efectos negativos en la salud, en este caso en el de los trabajadores. Por otro lado, el estrés, el cual es una respuesta tanto fisiológica, psicológica y conductual, como una respuesta adaptativa a las condiciones de trabajo (factores intralaborales, extralaborales y/o individuales que influyen en la labor a realizar), esto se relaciona con las exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos y condiciones que pertenecen al rol delegado en la labor del trabajador.

Algunas consecuencias ante esta respuesta son las patologías, las cuales se presentan debido a la persistencia o intensidad del estrés, activando el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad, estas patologías se encuentran en la tabla de enfermedades laborales de la Resolución anteriormente nombrada, algunas de ellas son: hipertensión arterial secundaria, infarto agudo miocardio, enfermedades cerebrovasculares, trastornos psicóticos agudos y transitorios, depresión, trastornos de ansiedad generalizada, entre otras.

Recientemente, en el 2021, Moscheni y Gili, señalaron que, en Latino América, la salud y seguridad en el trabajo ha sido un tema de interés desde el siglo XX, donde el sorprendente aumento de estudios se presentó en los 80's, y la relación causa y efecto que se precisan en la

identificación de factores de riesgo, abriendo campo al estudio de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST). Estas contingencias fueron definidas como riesgos para la salud física, psíquica, mental y social, con origen en determinantes socioeconómicos, condiciones laborales, organización de tareas, contenido del trabajo y factores relacionados que intervienen en el funcionamiento psicológico del trabajador (Gollaç, 2013, como se citó en Moscheni y Gili, 2021).

Adicionalmente los autores mencionados destacan que las causas de la RPST están definidas por características como la edad, el género, el sector económico, sector público o privado, y el trabajo asignado, etc. además de otras variables independientes que determinan la fuerza de la estructura laboral, tales como las condiciones de empleo, la organización de tareas, los procesos de las mismas y las relaciones sociales que se propagan en el ámbito laboral, el desarrollo de las habilidades de los trabajadores y la exigua motivación, incidiendo en la salud física, psicológica y social de los trabajadores, cavilando los efectos del estrés, la fatiga, los accidentes laborales e incluso la muerte.

Cabe resaltar la importancia de investigar el tema de estrés en los trabajadores de los restaurantes, ya que se encuentra poca información relacionada a los restaurantes, pero se logra evidenciar más adelante algunos estudios que fueron aplicados a esa área laboral específica, aportando a este trabajo.

### **1.3 Formulación o pregunta problema.**

A partir del marco de investigación, se plantea la siguiente pregunta para orientar este trabajo de investigativo:

¿Cómo minimizar el nivel de estrés en los trabajadores del restaurante Tragantina Parrilla del municipio de Facatativá?

## 2. Objetivos

### 2.1 Objetivo general

Diseñar un plan de acción para minimizar el nivel de estrés en los trabajadores de un restaurante del municipio de Facatativá.

### 2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar la población trabajadora de un restaurante del municipio de Facatativá
- Identificar el nivel de estrés en los trabajadores de un restaurante del municipio de Facatativá.
- Referenciar las estrategias más adecuadas para minimizar el nivel de estrés en los trabajadores de un restaurante del municipio de Facatativá las cuales son:

#### INTERVENSION

- (Ritmo de trabajo) Manejo eficaz del tiempo.
- Calidad de liderazgo (Rol jefes en la prevención y manejo de estrés).
- Exigencias cuantitativas (Gestión de cargas de trabajo).
- Influencia (Cumplimiento estricto de actividades)

#### PREVENCION

- Justicia (gestión del cambio).
- Conflicto de rol (claridad del rol como pilar de desempeño)
- Claridad de rol (mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales del trabajo)

### **3. Justificación**

El desarrollo de la presente investigación es de gran utilidad debido a que el estrés laboral es un tema de suma importancia tanto para la salud y seguridad en el trabajo como para la psicología, y el reconocer este tema puede ayudar a identificar esos factores de riesgo (intralaborales, extralaborales e individuales) que están afectando el desarrollo laboral de los trabajadores y por consiguiente poder evaluarlos en pro de controlarlos y así mismo mejorar la calidad de vida de los trabajadores (Herrera, 2012).

Es importante considerar, que cuando un factor tiene la capacidad de afectar al trabajador de una forma negativa, tanto física y mental, se habla de un riesgo, esta es la importancia de este proyecto, medir e identificar el nivel de los peligros o accidentes que pueden ocurrir en el lugar de trabajo, y de esta manera poder planificar medidas correctivas y lograr eliminar cualquier factor de riesgo.

Otro aspecto importante a evaluar, son las consecuencias que genera la problemática con ayuda del sistema jurídico (leyes, decretos y resoluciones) que promuevan la prevención de los riesgos psicosociales, mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población de los

trabajadores de un restaurante del municipio de Facatativá. Por esta razón más adelante se expondrán algunos puntos clave del sistema jurídico del cual se apoya esta investigación.

#### **4. Hipótesis**

Como indica Tamburrino W (s.f.), no todas las investigaciones requieren una hipótesis y debido a que la presente es una investigación de orden exploratorio y se desconocen las variables relacionadas al fenómeno de estudio, la presente investigación carece de hipótesis.

## **5. Marco de referencia**

### **5.1 Marco legal**

Resolución 2646, Decreto 2566, Ley 1616, Decreto 1477 y Resolución min trabajo 2764.

#### ***Tabla 1***

**Marco Legal.**

<i>Institución</i>				
<i>Norma</i>	<i>Normalizadora</i>	<i>Año</i>	<i>Descripción</i>	<i>Aporte al Proyecto</i>
Resolución 2646	Ministerio de protección social	2008	Define las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente a la exposición de factores de riesgos psicosociales en el trabajo.	Permite identificar las patologías causadas por el estrés ocupacional.
Decreto 2566	Presidencia de la República	2009	Se adopta la tabla de enfermedades profesionales en Colombia, el artículo 1 numeral 42, indicando los factores de riesgo psicosocial y las patologías causadas por estrés laboral.	Permite conocer las enfermedades desarrolladas por el estrés laboral precisado por varios factores profesionales y así poder investigar sobre cómo minimizar este riesgo.

---

Ley	Congreso de	2013	Artículo 9: garantizar que	Describe las
1616	Colombia		las empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud de los trabajadores.	ventajas y lineamientos de programas que tienen los trabajadores dentro de las actividades de promoción y prevención en salud dentro de la empresa.

---

---

Decreto	Ministerio del	2014	Expide la tabla de	Aporta para
1477	trabajo		enfermedades laborales, primeramente, de los agentes de riesgo en el trabajo además de la prevención de las enfermedades que pueden surgir a partir de las actividades laborales y por último incluye los grupos de enfermedades, para determinar el diagnóstico médico de los trabajadores que se vean afectados por su labor.	lograr identificar las enfermedades inician a las actividades laborales en las que se desempeñan los trabajadores y así mismo incentivar a la prevención de las mismas y la importancia de un diagnóstico profesional.

---

Resolu ción Mini trabajo 2764	Batería riesgo psicosocial.	2022	Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.	Describe las ventajas y lineamientos de programas que tienen los trabajadores dentro de las actividades de promoción y prevención en salud dentro de la empresa. Lo cual permitirá un aporte a la identificación de los riesgos psicosociales que puedan estar presentes en los trabajadores de un restaurante de Facatativá
---	--------------------------------	------	---	--

---

El marco legal nos da a conocer, interpretar y analizar las leyes, los conceptos e ideas inherentes, de cómo tratar el estrés.

## 5.2 Marco investigativo

Acaparando la atención en la identificación de las causas y efectos del problema central definido en esta investigación, se logra comprender a través de Junqueira (2017), el cual cita un estudio que realizó La Agencia Europea, quienes según su análisis, el estrés es uno de los problemas de salud más comunes en el trabajo, afectando a alrededor del 22% de los trabajadores en la Unión Europea (UE), también que entre el 50% y el 60% del total de jornadas laborales perdidas se ven afectadas por el estrés, lo que conlleva a un menor desempeño de las tareas asignadas, así como la baja productividad y accidentes laborales; además de cambios en otras áreas de ajuste de los trabajadores, como la social, familiar y personal, esto significa que, junto con los cambios de humor y la depresión, se convierte en un efecto que desembocan el riesgo psicosocial. Cabe resaltar el riesgo físico como alteración de la tensión, dolores musculares, disfunciones gástricas, síntomas cardiovasculares, problemas respiratorios, entre otros. Los autores mencionados en este apartado se nombraron ya que el riesgo en salud física está relacionado con las incapacidades médicas como efecto indirecto expuesto en el árbol de problemas de este trabajo.

Por otra parte, las consecuencias derivadas de los riesgos psicosociales frecuentemente trascienden el ámbito laboral para afectar a la vida del trabajador, tanto en sus relaciones familiares como sociales. Concretamente, el estrés originado en el trabajo se ha convertido en objetivo estratégico de estudio para la Seguridad y Salud en el Trabajo por su crecimiento entre la población activa y por su coste económico y social. Este libro recoge el resultado de una investigación centrada en el estudio de los problemas psicosociales en el ámbito laboral como generadores o desencadenantes de patología mental. (OSALAN- Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2010).

Posteriormente, Ponce (2017) realizó una propuesta de intervención para el mejoramiento del riesgo psicosocial de los trabajadores de la cadena de restaurantes Pollo Sorpresa de la Ciudad de Pasto, donde indica que en los diez grupos evaluados (grupos

organizados por jerarquía), encontraron puntajes altos de síntomas de estrés por lo cual propone hacer una intervención sobre el manejo y control de eventos que desencadenan estos síntomas en los trabajadores, como estrategias: de afrontamiento, relajación, cognitivas y de control de pensamiento ante situaciones estresantes.

Ahora, entendiendo que los riesgos psicosociales en el área laboral desencadenan patologías mentales como afirma OSALAN, es pertinente relacionarlo con la calidad de vida y con la sobrecarga de tareas, ya que como lo indica Ruiz (2021), con su investigación llevada a cabo en el restaurante Don Belisario, comenta que el estrés es un tema de gran importancia que logra afectar la calidad de vida, la cual es producto del trabajo. Dicha calidad de vida puede verse afectada por la sobrecarga laboral, evidenciando un desequilibrio emocional reflejado mediante actitudes negativas de irritación, estado de ánimo decaído y depresión, las cuales son respuestas psicósomáticas que exponen al trabajador a un riesgo psicosocial alto. Como resultados en esta investigación, en la cual se aplicó la prueba Rho de Spearman, se logra concluir una correlación del 95% del estrés con la percepción de calidad de vida de los trabajadores.

Este autor basándose en los resultados de su investigación, hace algunas recomendaciones para tratar este riesgo psicosocial:

- Implementar en la organización, un plan de salud y bienestar que promueva la prevención de la salud laboral tanto física como mental.
- Incentivar a los trabajadores la actividad física.
- Incentivar el apoyo de los colaboradores (trabajo en equipo) y el buen ambiente laboral.
- Motivar a los trabajadores para mitigar las consecuencias dadas por el estrés.
- Motivar el empoderamiento mental y el reconocimiento de la buena labor de los trabajadores.

En otro estudio realizado por Mercado (2022), en donde busca la relación entre estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del restaurante “El Paisa”, explica que el estrés al manifestarse de manera general, puede mantenerse como un riesgo ocupacional que puede afectar al personal y ocasionar alteraciones físicas y psicológicas, reflejándose en la falta de interés por las tareas asignada, la productividad decae, el rendimiento individual mengua y por otro lado, emergen las enfermedades y los accidentes laborales. Además, en el análisis estadístico, mediante la correlación de Spearman y el nivel de importancia entre el estrés laboral y el desempeño en colaboradores del restaurante El paisa, se determinó que existe una correlación significativa y negativa entre ambas variables.

Teniendo en cuenta las investigaciones y propuestas de los autores nombrados anteriormente en este apartado, puede decirse que hoy en día en el sector alimenticio, los trabajadores son quienes presentan el mayor nivel de estrés, donde diversas situaciones estimulan a que cada individuo minimice su rendimiento, la falta de comunicación, el respeto y que trabajen bajo presión, lo cual puede generarle un ámbito laboral no muy agradable y según estos expertos, para los trabajadores, el estrés, es una problemática que está tomando importancia con un impacto negativo en el desempeño de los mismos.

### **5.3. Marco teórico**

Es concerniente revisar algunas definiciones para comprender adecuadamente el concepto de estrés:

Inicialmente, Briones Velásquez, M. L. (2019), explica dos conceptos importantes como son el estrés positivo o eustrés y el estrés negativo o distrés. El primero, se ve como un estímulo positivo necesario para generar un estado de alerta básico o de supervivencia para mantener un desempeño físico y mental que permita la productividad y creatividad, siendo útil para la vida de cada persona. Mientras que el segundo, se considera como un estímulo negativo que propicia la presión y sobrecarga que recibe el individuo generando la disminución de las capacidades musculares. deterioro de la energía y ataques de pánico o ansiedad.

Por otra parte, el estrés se conforma como un tema de variedad de enfoques teóricos y conversacionales, incluidos contextos informales y científicos, siendo frecuente escuchar sobre este tema y traerlo a la conversación e identificarse con las experiencias estresantes. La importancia del tema ha dado lugar al desarrollo de diversas estructuras teóricas conceptuales, apreciando el trabajo y aportes de diferentes disciplinas y paradigmas en sus investigaciones. En los últimos años, la palabra estrés se ha extendido desde los laboratorios físicos y la investigación neurofisiológica hasta el ámbito doméstico (Cardozo, G., 2016).

Según Alvarado, R., Marcherri, N., Villalón, M., Hirmas, M. & Pastorno, M. (2009), el estrés relacionado con el trabajo ha sido reconocido como uno de los principales efectos nocivos para los trabajadores, lo que ha dado lugar a importantes declaraciones y propuestas a nivel mundial destinadas a identificar sus causas y tomar medidas preventivas o correctivas. A la fecha, existen una variedad de modelos para estudiar el estrés laboral y las perspectivas laborales los integran. El primero, y el más estudiado, se conoce como el "modelo de demanda-control" y postula que los niveles de estrés aumentan cuando la alta demanda en una tarea laboral se combina con un bajo control. Este modelo está respaldado empíricamente por el descubrimiento de asociaciones entre condiciones de alta demanda y bajo control y trastornos cardiovasculares, psicológicos, músculos esqueléticos y más adelante, incorpora el apoyo social en el ambiente laboral como un factor relevante ante el estrés.

Según Verduzco, R. O. F., & Hernández, C. G. (2018), el estrés en el ámbito laboral ha sido asociado a inestables estados de agotamiento físico y mental que se presenta por situaciones de tensión que pueden provocar estados crónicos de nerviosismo y ansiedad. Estas situaciones de tensión se presentan de manera subjetiva según las percepciones y demandas complicadas de controlar para cada una de las personas que se enfrentan a los estímulos que consideran estresantes.

Como indica Ruiz (2021), quien refiere en su tesis, que el estrés laboral es aquella respuesta que se origina debido a las exigencias y demandas de la labor las cuales causan

agotamiento e insatisfacción; y hasta puede llegar a ser un trastorno que genera inseguridad en el trabajador y por consiguiente un impacto negativo la organización. Para que se logre desencadenar el estrés, este autor identifica 3 etapas previas al estrés:

### **Alarma**

En esta etapa el organismo lo reconoce como un factor externo y comienza a planificar una respuesta a este factor, lo hace evadiendo o atacando, esto equivale a que el organismo responda con taquicardia, aumento de secreción de hormonas endocrinas, aumento de glucosa, dilatación pupilar y problemas estomacales.

### **Resistencia**

En esta etapa el organismo trata de reponer el daño causado por los mecanismos compensatorios, estimulando el sistema nervioso parasimpático, si el problema persiste, el organismo permanece alerta y el daño no se restaurará.

### **Agotamiento**

Durante esta etapa, las reservas de energía se reducen debido al alto estrés, lo que implica problemas físicos y psicológicos como asma, presión arterial alta, úlceras, enfermedades de la piel y estrés premenstrual.

Tal como manifiestan Moreno y Báez (2010), que el estrés laboral es el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, ya que este riesgo tiene alta contingencia de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores a largo y corto plazo, en varios estudios exponen el estrés laboral como una fuente de respuestas del organismo frente a exigencias más profundas para poder minimizar dicha situación.

Otra definición de estrés, se expone como el estado que experimentan los individuos cuando son incapaces de afrontar o controlar las demandas del entorno laboral en el que se encuentran, producto de su interacción con el mundo, lo que genera en ellos emociones negativas, generando así tensión. y el malestar como trabajo Como consecuencia del estrés, se pueden estimular las actividades individuales, lo que lleva a un aumento de los recursos

relacionados con la atención, la memoria, la activación fisiológica, el rendimiento, etc., buscando así aumentar la productividad del trabajador (Patlan, P., 2019).

Por otra parte, no solo está el riesgo psicosocial afectando la salud de los trabajadores también están expuestos a riesgos como físicos, químicos, ambientales y psicológicos. Para disminuir los riesgos se trata de mejorar las condiciones laborales beneficiando a los trabajadores y su calidad de vida (León, 2010).

Recientemente, organismos internacionales y nacionales se han enfocado en la promoción y protección del bienestar de los trabajadores a través de estrategias de afrontamiento para empleados de restaurantes, así como la prevención y control de accidentes e incidentes laborales, dándole importancia a las enfermedades profesionales y por ende a su estabilidad laboral, se presta especial atención al ámbito de la salud y seguridad en el trabajo (SST), cuyo fundamental propósito es promover la seguridad y el bienestar de los trabajadores (Ochoa, A., Morales, K. & Pinto, W., 2018)

En conjunto con lo anterior, los factores psicosociales disfuncionales se convierten en una gran amenaza para los trabajadores, lo que lleva a actitudes de inadaptación, nerviosismo y respuestas psicofisiológicas, conllevando a los investigadores a promocionar estrategias que apoyen al individuo en el afrontamiento de las situaciones que le generen estrés y a crear hacer herramientas estadísticas que logren incorporar el modelo de demanda- control y el apoyo social.

## **6. Metodología**

En la presente investigación no se emplea ningún tipo de muestreo ya que la población serán todos los trabajadores del Restaurante Tragantina, Parrilla ubicado en el Municipio de Facatativá.

### **6.1 Enfoque y alcance de la investigación.**

Para llevar a cabo esta investigación se considera el enfoque cuantitativo ya que requiere la aplicación de cuestionarios estandarizados que permitan medir el estrés de manera estadística y a su vez plantear las medidas preventivas acorde con los resultados obtenidos. Según Hernández (2014), el enfoque cuantitativo mide fenómenos o problemas de investigación a través de ciertos procesos que analizan la realidad, logrando ser objetivo, preciso, predictorio y probatorio mediante el uso de métodos estadísticos y resumiendo una serie de conclusiones para así mismo comprobar la teoría.

A su vez, esta investigación es de orden exploratorio ya que se busca conocer los aspectos asociados a un tema específico como el estrés, que además es un fenómeno del cual se encuentra poca información relacionado como riesgo psicosocial al que están expuestos los trabajadores de un restaurante y por otro lado, es descriptivo debido a que se propone caracterizar el fenómeno a estudiar, especificando sus propiedades, características y demás variedades que se presenten en la aplicación de un análisis, respondiendo a su vez a la revisión teórica expuesta anteriormente en este proyecto (Mousalli- Kayat, G., 2015).

### ***Descripción de la población***

En la presente investigación la población está conformada por todos los trabajadores del Restaurante Tragantina Parrilla, ubicado en el Municipio de Facatativá con empleados de los dos géneros femenino y masculino, de diferentes edades con cargos como administradores, pizzeros,

parrilleros, cocineros y meseros con un total de 13 empleados, los cuales laboran en diferentes horarios de lunes a domingo.

### ***Instrumento***

Como método de recolección de datos para caracterizar la población, se realizará una ficha sociodemográfica, la cual recopila datos como nombre, sexo, edad, cargo, ingresos, etc., para verla completa dirigirse al Anexo 1, de este documento.

Por otra parte existen diferentes instrumentos para medir el estrés laboral según indican Osorio y Cárdenas (2017), uno de ellos, será el instrumento utilizado en esta investigación, el cual es el cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ-ISTAS), que tiene tres versiones, la segunda (versión corta) es la apropiada para este proyecto ya que éste cuestionario está diseñado para empresas con menos de 25 trabajadores y para realizar autoevaluación, es muy usado en investigaciones en ciencias de la salud, además, es aplicable para cualquier ocupación o actividad económica e incluye el método cuantitativo (cuestionario), por otra parte tiene validez y fiabilidad contrastadas, su aplicación es internacional e incorpora el modelo demanda-control y el apoyo social del entorno de trabajo, entre otras características nombradas por Moncada, Lorens, Navarro y Kristensen en (2005).

El CopSoQ es un instrumento cuya versión 2 fue creada en el 2014 por un grupo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Ocupacional de Copenhague, para ver completo el cuestionario y su respectivo manual, diríjase al apartado de referencias.

A continuación, se podrán observar las dimensiones que comprende el cuestionario CoPsoQ que incluye algunas variables que pueden lograr claridad a la aplicación del estudio de esta investigación.

**Tabla 2**

*Dimensiones del cuestionario CoPsoQ.*

GRUPO DIMENSIONES	DIMENSIONES PSICOSOCIALES
Doble presencia	Doble presencia
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas Exigencias emocionales
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Posibilidades de desarrollo Ritmo de trabajo Sentido del trabajo
Relaciones sociales en la empresa y liderazgo	Influencia Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo
Falta de compensaciones	Inseguridad sobre el empleo Inseguridad sobre las condiciones de trabajo Confianza vertical Justicia

Las quince dimensiones psicosociales que mide el cuestionario CoPsoQ versión 2. Creado por un grupo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Ocupacional de Copenhague, (Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. S. (2005)

**6.2 Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información.**

**Tabla 3**

*Cuadro resumen de objetivos para la población trabajadores de RTP.*

<u>Objetivo</u>	<u>Objetivos</u>	<u>Actividades</u>	<u>Instrume</u>
<u>General</u>	<u>Específico</u>		<u>nto</u>
<b>Diseñar un plan de acción para minimizar el nivel de estrés en los trabajadores de un restaurante del municipio de Facatativá.</b>	Caracteriza r la población trabajadora de un restaurante del municipio de Facatativá	1. Solicitar una carta académica para presentarle al Administrador de Tragantina Parrilla. <hr/> 2. Requerir autorización al administrador del restaurante, Miguel Perdigón para poder aplicar la ficha de datos.	Ficha de datos-Sociodemográficos.

---

3. Realizar en Google formulación de preguntas de la ficha de datos, que se aplicaron a los empleados del restaurante.

---

4. Dirigirnos al restaurante, para socializar, la ficha de datos que se va aplicar.

---

5. Aplicar la ficha sociodemográfica y se obtener los resultados mediante gráficas

---

<b>Diseñar un plan de acción para minimizar el nivel de estrés en los trabajadores</b>	Identificar el nivel de estrés en los trabajadore s de un restaurante	1. Solicitar autorización al administrador del restaurante, miguel perdigón para poder aplicar el cuestionario CoPsoO	Presentar carta académica al Administrador or
--	---	---	---

---

<b>de un</b>	del	2. Revisar	el	CoPsoQ
<b>restaurante</b>	municipio	cuestionario a fondo		Versión 2
<b>del</b>	de	para medir que		(versión
<b>municipio de</b>	Facatativá.	preguntas se enfocan		corta)
<b>Facatativá.</b>		más al tema y así		
		poderlo aplicar.		
		3. Dirigirnos	al	
		restaurante,	para	
		socializar,	el	
		cuestionario con los		
		empleados.		
		4. Aplicar	el	
		cuestionario CopSoQ		
		5. Analizar	los	Manual
		resultados		CoPsoQ
				versión 2
<b>Diseñar un</b>	Referenciar	Referenciar las		Realizar
<b>plan de</b>	las	mejores estrategias		una matriz
<b>acción para</b>	estrategias	para disminuir el		de Excel
<b>minimizar el</b>	más	estrés		con las
<b>nivel de</b>	adecuadas			estrategia
<b>estrés en los</b>	para			s
<b>trabajadores</b>	minimizar			Presentaci
<b>de un</b>	el nivel de			ón-
<b>restaurante</b>	estrés en			Estrategia
<b>del</b>	los			s para

---

<b>municipio de</b>	trabajadore	minimizar
<b>Facatativá.</b>	s de un	el estrés
	restaurante	en los
	del	trabajador
	municipio	es de un
	de	restaurant
	Facatativá	e
		mediante
		una
		cartilla
		virtual
		hecha en
		canva.

---

Entrega de la cartilla	Carta de
al administrador para	entrega
que posteriormente él	del plan
lo difunda a los	de acción.
empleados.	

---

Este cuadro sintetiza las actividades que se llevaron a cabo para lograr cada uno de los objetivos propuestos y los instrumentos utilizados correspondientemente para cada actividad planteada en esta investigación, dirigidos a los trabajadores del restaurante Tragantina Parrilla, ubicado en el municipio de Facatativá.

### **6.3 Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos**

Para llevar a cabo los objetivos planteados en primer lugar se pidió autorización académica y del Administrador del Restaurante Tragantina Parrilla Miguel Perdigón. Para lograr el primer objetivo el cual es caracterizar la población, se realizó una Ficha Sociodemográfica creada por las investigadoras a 12 trabajadores de Tragantina Parrilla.

Para el segundo objetivo planteado, el cual busca identificar el nivel de estrés en los trabajadores del restaurante Tragantina Parrilla, se aplicó el Cuestionario de CopSoQ versión corta que está adaptado para menos de 25 trabajadores y por consiguiente se procede a evaluar la prueba con ayuda del Manual del Cuestionario CoPsoQ versión 2 y obtener resultados estandarizados que permitan identificar el nivel de estrés que presentan los trabajadores de este restaurante.

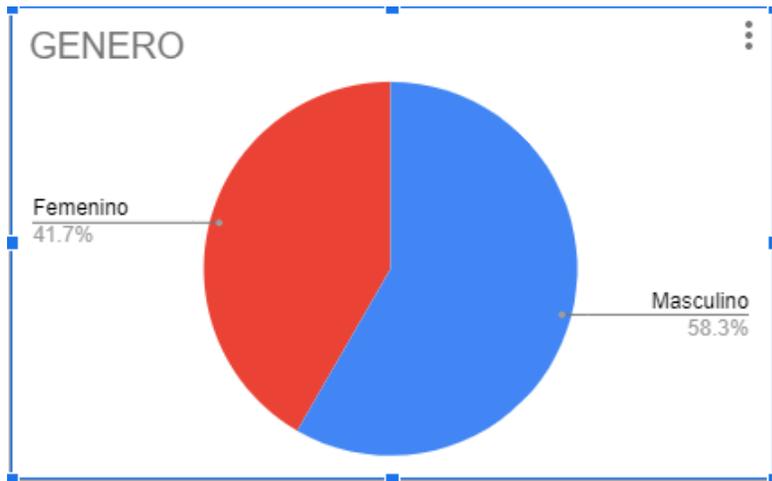
Por último, para el tercer objetivo se realizó una matriz de estrategias para minimizar el estrés en los trabajadores la cual se presentará directamente al administrador del restaurante Tragantina Parrilla un plan de mejora mediante una cartilla virtual realizada en la aplicación canva, para que posteriormente el administrador la difunda a los trabajadores y puedan implementar el plan de prevención e intervención.

## 6. Resultados

Con la aplicación de la ficha sociodemográfica se logró caracterizar la población con un total de 12 trabajadores, obteniendo los siguientes resultados:

**Figura 2**

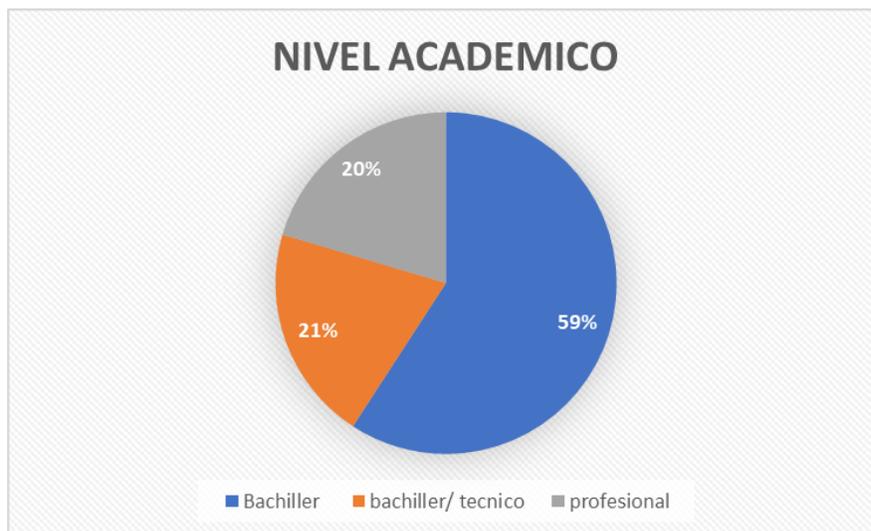
*Género de los trabajadores tragantina parrilla.*



En el restaurante Tragantina Parrilla ubicado en Facatativá, el 58.3% son hombres.

**Figura 3**

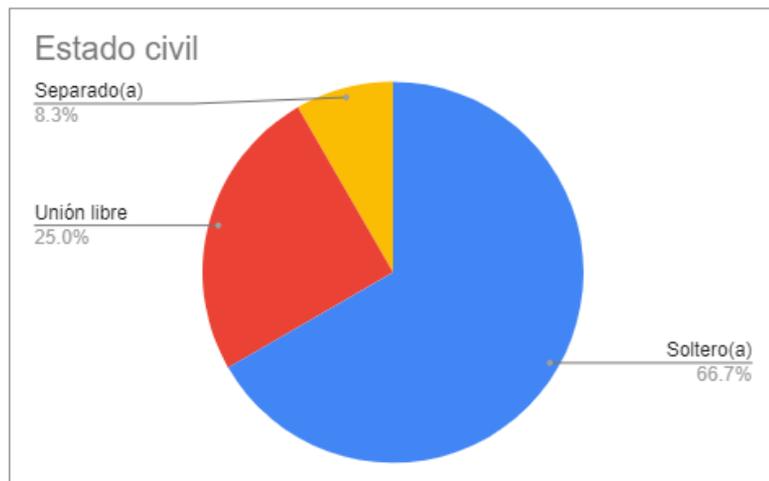
*Nivel académico de los trabajadores.*



En cuanto al nivel académico de los trabajadores de Tragantina Parrilla el 59 % son bachilleres.

**Figura 4**

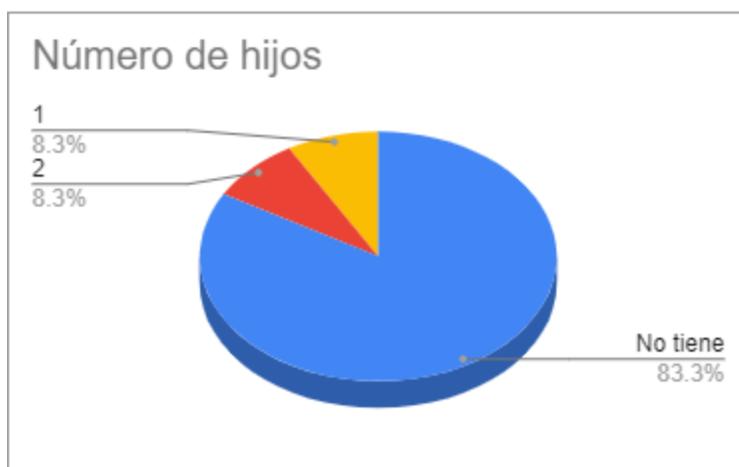
*Estado civil de los trabajadores.*



El 66.7% de los trabajadores de Tragantina Parrilla son solteros.

**Figura 5**

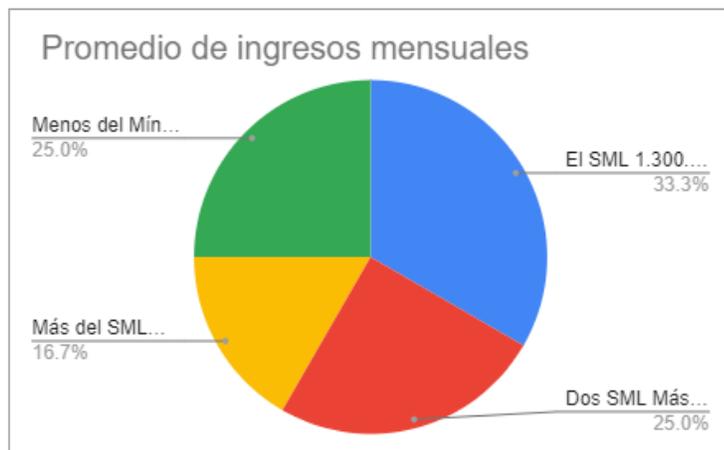
*Número de hijos de los trabajadores.*



El 83.3% de los empleados de Tragantina Parrilla no tienen hijos.

**Figura 6**

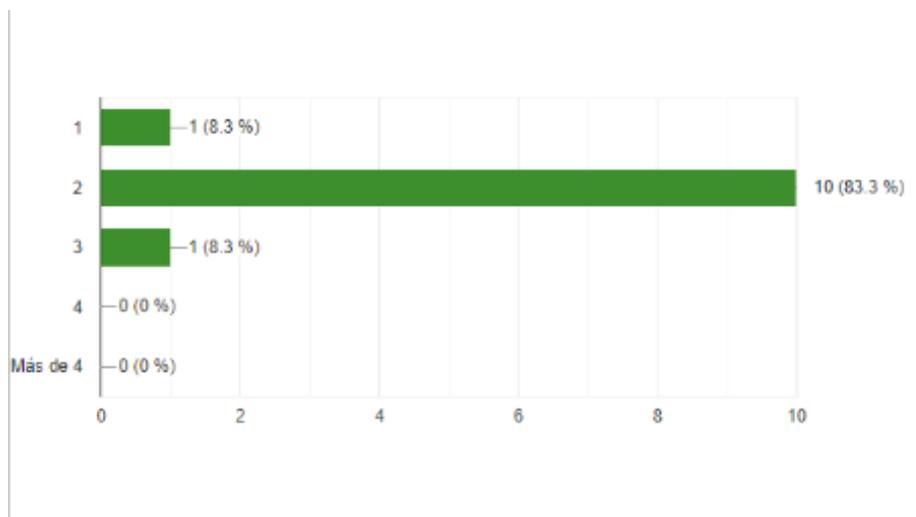
*Promedio de ingresos mensuales.*



El promedio de ingresos mensuales de los trabajadores del restaurante Tragantina Parrilla varían según su cargo, en este caso se observa que el 33.3% de la población cuenta con un salario de 1.300.606.

**Figura 7**

*Estrato de cada trabajador.*



Se obtuvo como resultado que el 83.3% de los trabajadores de Tragantina Parrilla son de estrato 2.

**Figura 8**

*Tendencia de vivienda de los trabajadores.*



En la pregunta de tendencia de vivienda se puede observar que un gran porcentaje (75%) de los empleados viven en arriendo.

**Figura 9**

*Las personas que dependen de cada trabajador.*



La siguiente gráfica indica que el 58.3% de los trabajadores no tienen personas a cargo

**Figura 10**

*Número de personas con las que convive.*



Es posible reportar que el 58.3% de los trabajadores de T.P viven con 1 o 2 personas.

**Figura 11**

*Cargo que desempeñan en el restaurante tragantina.*



En cuanto al cargo que desempeña cada trabajador en el restaurante, se indica que el 25.0% son meseros. Analizando las respuestas de esta pregunta se puede afirmar que en el restaurante Tragantina parrilla hay trabajadores con dos cargos.

**Figura 12**

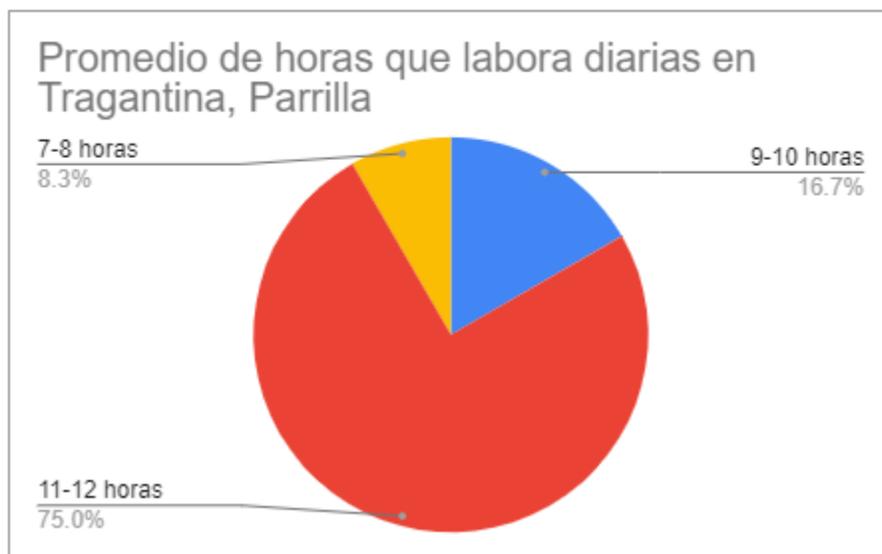
*Antigüedad en la empresa.*



El tiempo de antigüedad de los trabajadores del restaurante Tragantina, se dice que el 58.3% lleva de 1 a 3 meses, dando a entender que el personal rota frecuentemente.

**Figura 13**

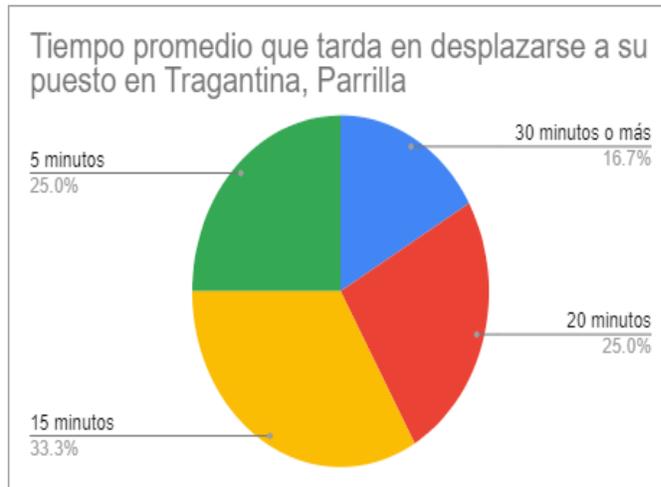
*Promedio de horas laboradas.*



El promedio de las horas trabajadas diarias de los trabajadores del restaurante según el 75.0% de la población trabaja entre 11 y 12 horas.

**Figura 14**

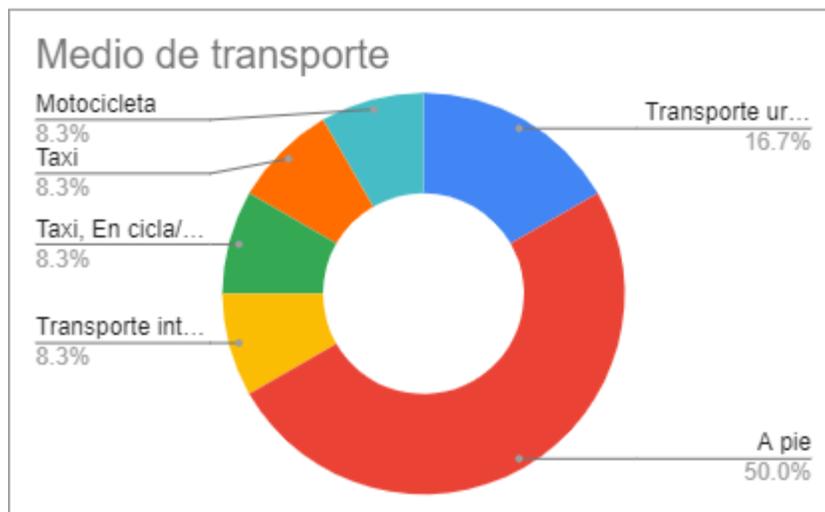
*Tiempo promedio que tarda cada trabajador en desplazarse a su puesto de trabajo.*



La siguiente gráfica indica el tiempo que tarda cada trabajador en desplazarse hacia su trabajo, obteniendo como resultado que el 33,3% tarda 15 minutos.

**Figura 15**

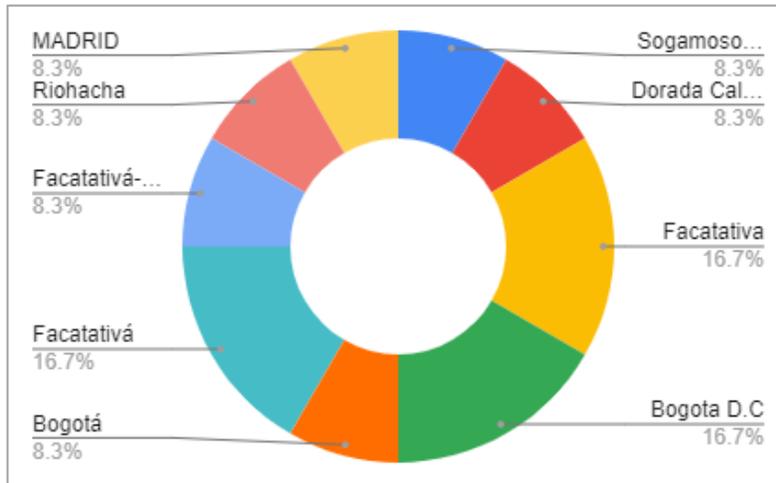
*Medio de transporte.*



El 50% de los trabajadores no usa un medio de transporte para desplazarse hacia el restaurante ya que se trasladan a pie.

**Figura 16**

*Lugar de nacimiento de los trabajadores del restaurante tragantina.*



Las respuestas a la pregunta de lugar de nacimiento de los trabajadores indica que el 16.7% es de Facatativá.

Para calificar la versión corta del cuestionario CopSoQ, Según I Lluís, S., Serrano, C., Kristensen, S., & Martínez, S. (2005) se deben calcular tres tipos de resultados: las puntuaciones, la prevalencia de la exposición donde se analizan los resultados por nivel de exposición de cada dimensión y la distribución de frecuencias de las respuestas. Al realizar la aplicación del cuestionario CopSoQ, se logró obtener la respuesta voluntaria de todos los trabajadores y al evaluarse las respuestas del cuestionario con ayuda del Manual se obtuvieron resultados estandarizados que permitieron identificar las dimensiones en situación de estrés al cual están expuestos los trabajadores de este restaurante, dichas dimensiones se exponen de manera imperativa como situación intermedia, como lo son la claridad de rol 58%, conflicto de rol 58%, justicia 58%, lo que quiere decir que se debe iniciar un proceso de prevención para mitigar el efecto negativo y evitar que se conviertan en situaciones desfavorables para los

trabajadores, estas situaciones se pueden presentar debido a que falta autonomía, definición de los objetivos y tareas, hay exigencias contradictorias que premeditan conflictos profesionales o éticos y posibles cuestionamientos sobre las decisiones tomadas, procedimientos que puedan llegar a impedir decisiones justas además de verse inestable la claridad del rol y entrando en conflicto con el mismo.

Sustancialmente hay dimensiones desfavorecidas, siendo un punto clave para la realización del programa de prevención como la influencia con un 67% además de otras dimensiones que se encuentran en un intermedio con el 50% como el ritmo de trabajo, la confianza vertical, las exigencias cuantitativas y la calidad de liderazgo. Este nivel de situación desfavorable puede deberse a las decisiones cruciales con los métodos de trabajo que se manejan en el restaurante Tragantina Parrilla y si éstos limitan la participación o no de los trabajadores, también se puede relacionar la situación desfavorable a las variaciones en la plantilla, presión de los clientes, probablemente malos procedimientos de gestión de personal, se puede precipitar a que se extienda la jornada de trabajo, generar inseguridad sobre la estabilidad laboral y las condiciones de empleo.

Por otra parte, hay dimensiones que se ven favorecidas como la doble presencia en un 75%, las exigencias emocionales con un 75%, previsibilidad con 58%, el sentido del trabajo 58%, las posibilidades de desarrollo con un 83%, lo que indica que están obteniendo la información adecuada para realizar sus labores, adaptarse a los cambios, a afrontar de manera positiva sus exigencias y que el empleo ofrece oportunidades de poner en práctica las habilidades, conocimientos y experiencia.

A continuación, se pueden observar los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones, mediante una tabulación gráfica porcentual que denota por colores las condiciones de salud que se ven favorecidas, las que están en nivel intermedio y las que se encuentran desfavorecidas.

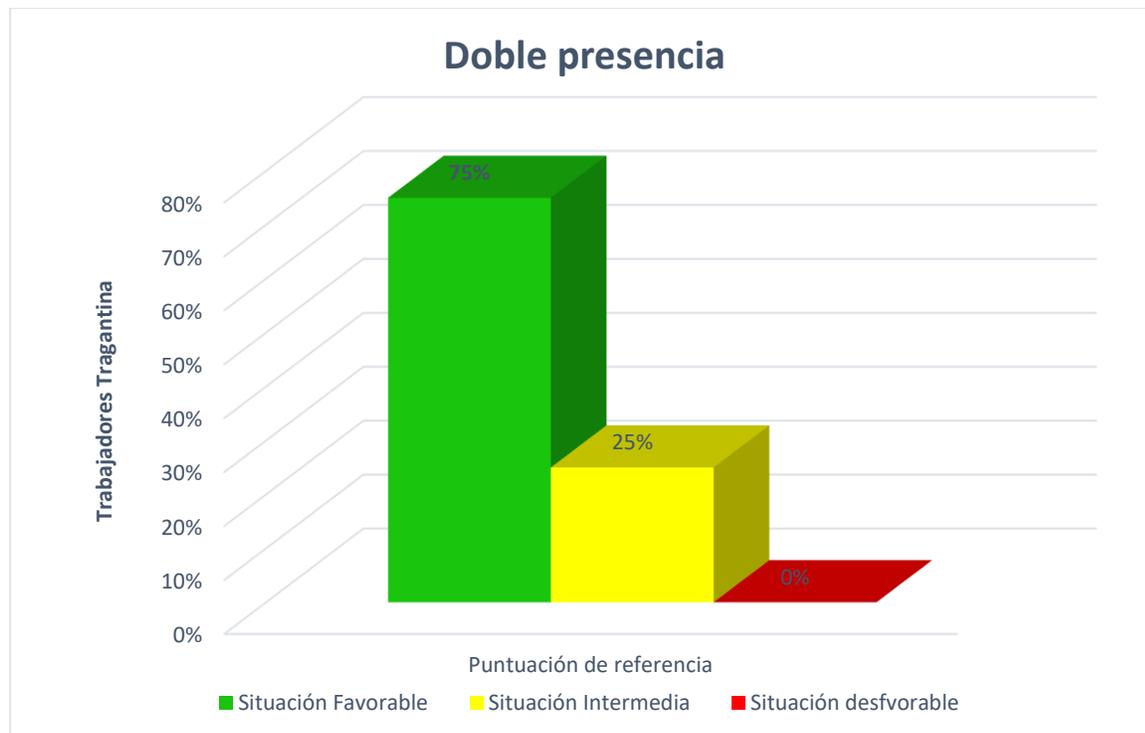
- Color Verde: Expresa un nivel de exposición favorable para la salud de los trabajadores de Tragantina Parrilla
- Color amarillo: Significa que el nivel de riesgo psicosocial en dichas dimensiones es intermedio para la salud de los trabajadores de Tragantina Parrilla.
- Color rojo: Quiere decir que hay un nivel de exposición desfavorable para los trabajadores de Tragantina Parrilla.

Analizando los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario CopSoQ y la revisión teórica que brinda Kristel et a la fecha, es posible afirmar que:

1. Se evidencian como factores protectores en el restaurante, las siguientes dimensiones:

**Figura 17**

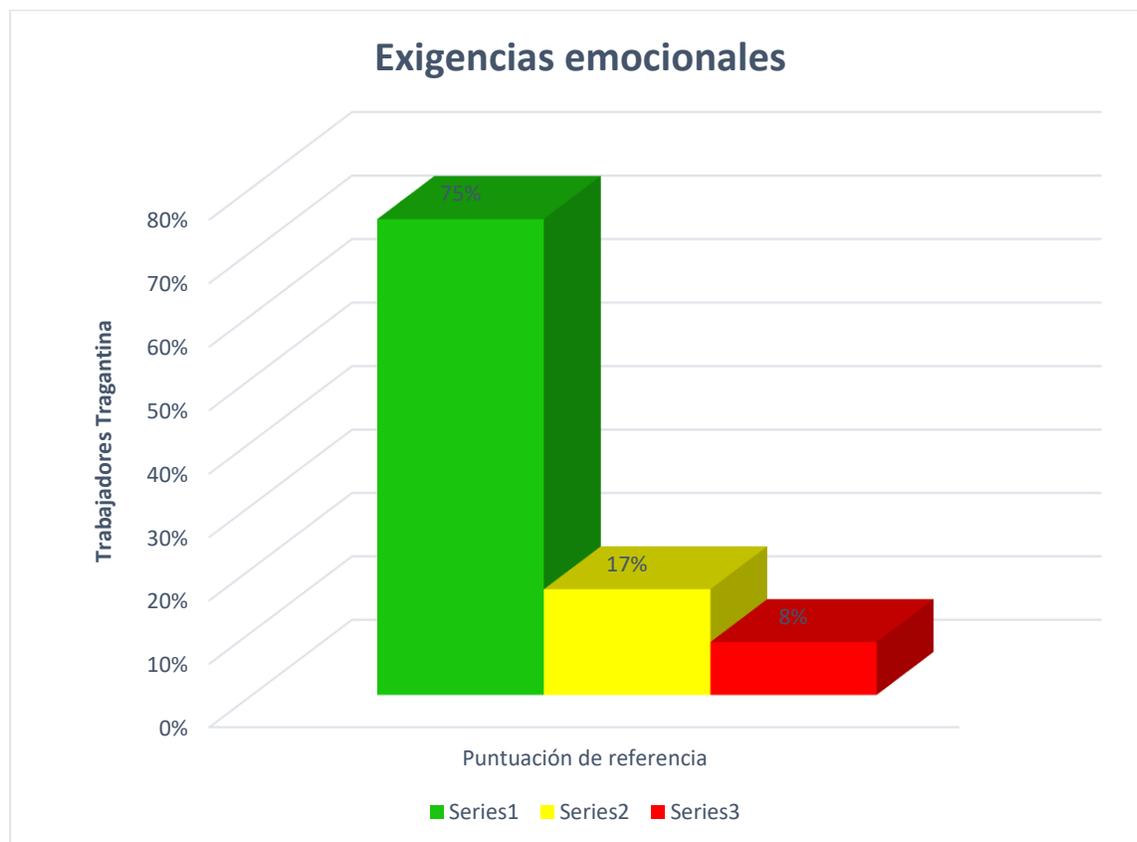
*Dimensión doble presencia.*



Esta dimensión se ve favorecida en un 75%, lo que indica que en general en el restaurante Tragantina parrilla los trabajadores no se ven afectados para cumplir simultáneamente con las exigencias laborales, doméstico-familiares y sociales.

**Figura 18**

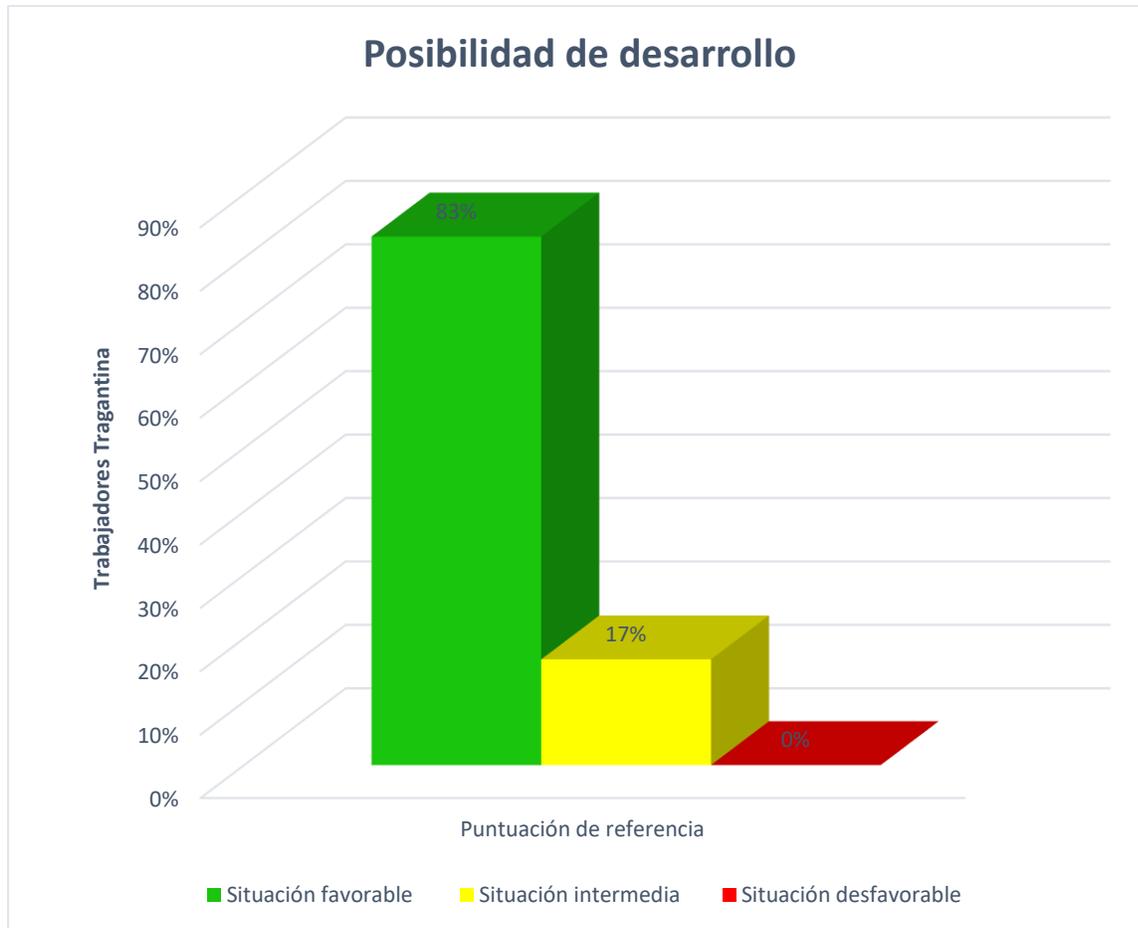
*Dimensión de exigencias emocionales.*



El resultado obtenido en esta dimensión denota un 75% de favorecimiento para los trabajadores del restaurante T.P, lo que resulta en un control de las emociones derivadas de las relaciones interpersonales involucradas en el ámbito laboral.

**Figura 19**

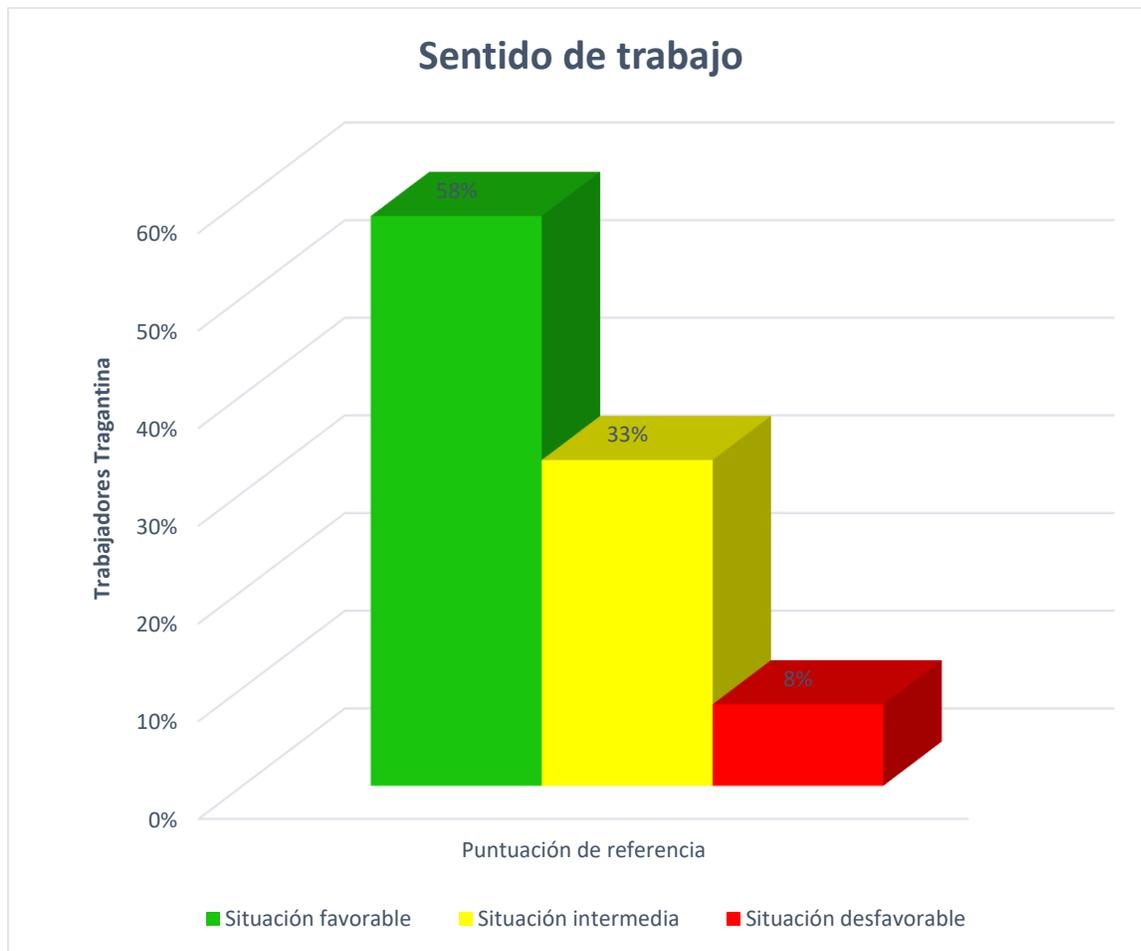
*Posibilidad de desarrollo.*



Esta dimensión es una de las más favorecidas con un 83%, por lo tanto, refleja que su trabajo les ofrece oportunidades de praxis y adquisición de experiencia.

**Figura 20**

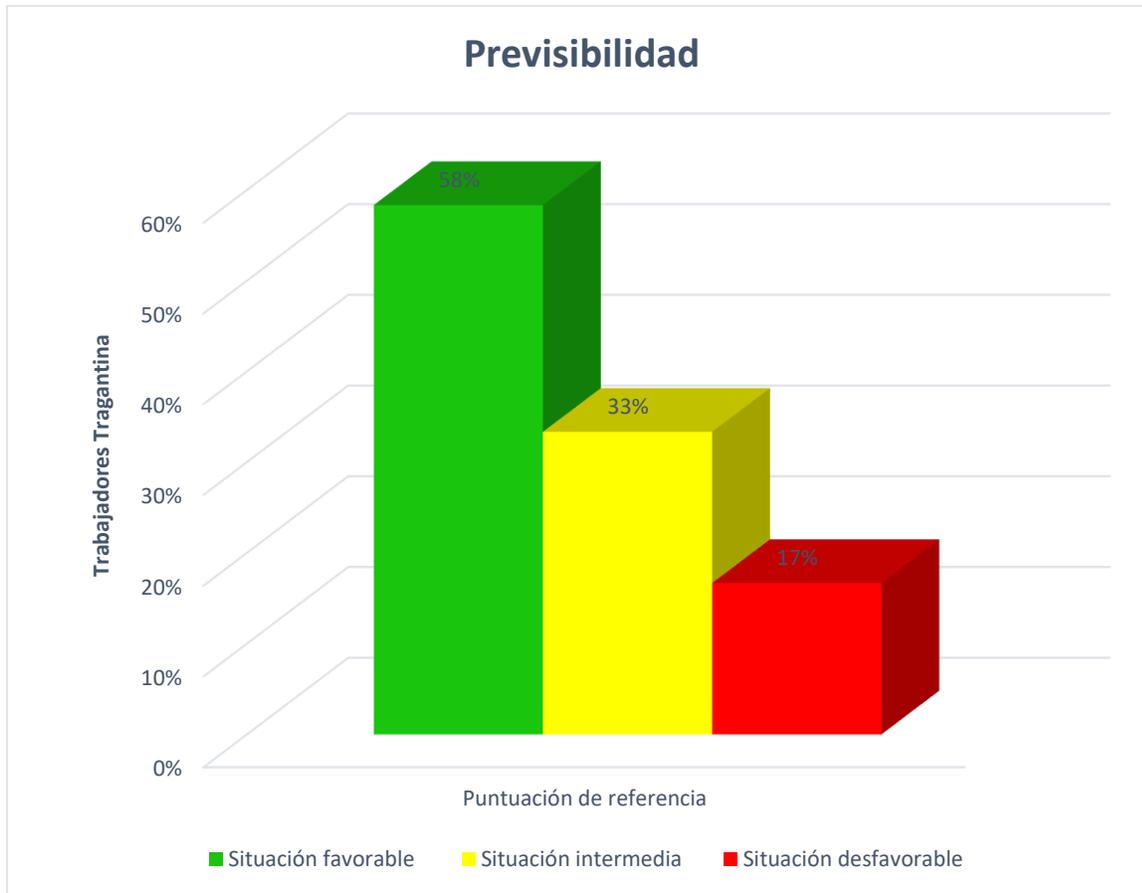
*Sentido de trabajo.*



Se halla en un 58% favorecida, manifestando que los trabajadores del restaurante T.P les dan un valor intangible a sus labores proveyendo capacidad para afrontar las exigencias que se presentan a diario.

**Figura 21**

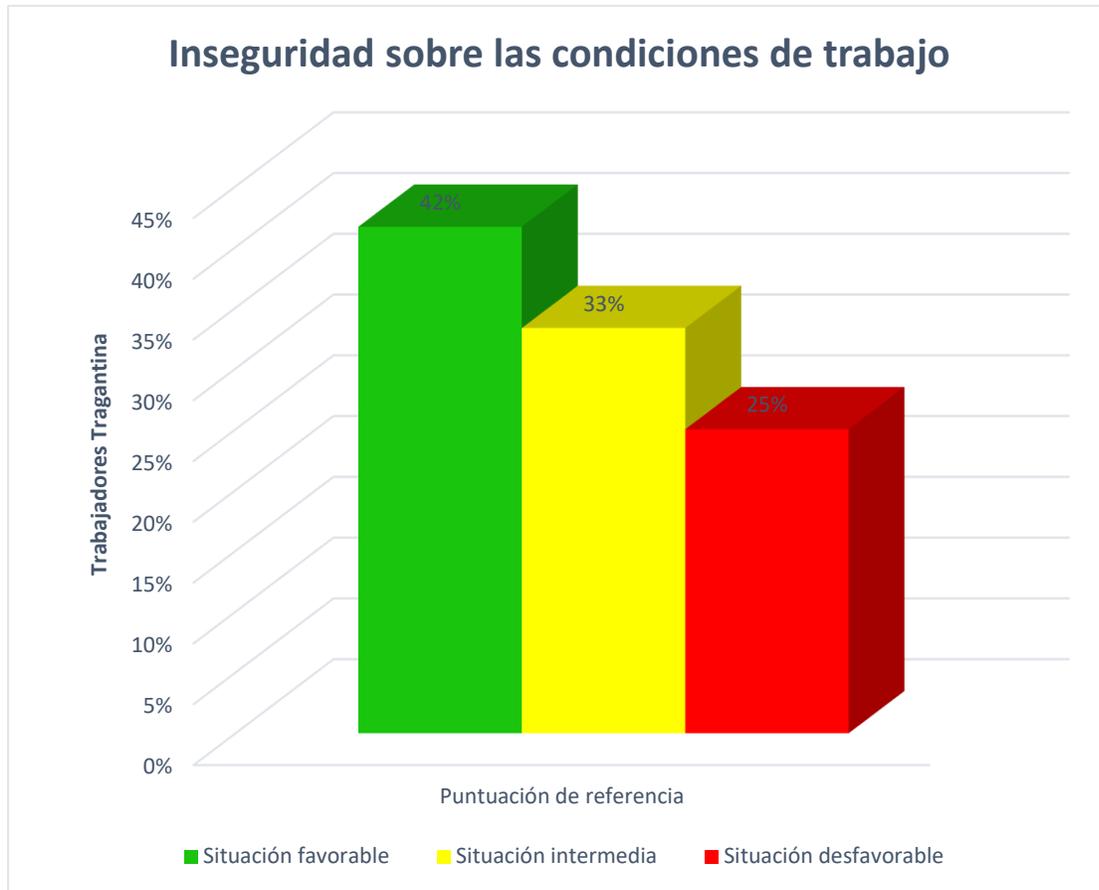
*Previsibilidad.*



Esta dimensión indica un 58% de favorecimiento, por lo tanto, es posible afirmar que los trabajadores de T.P cuentan con la información adecuada para el cumplimiento de sus labores y de habilidades para adaptarse a los cambios.

**Figura 22**

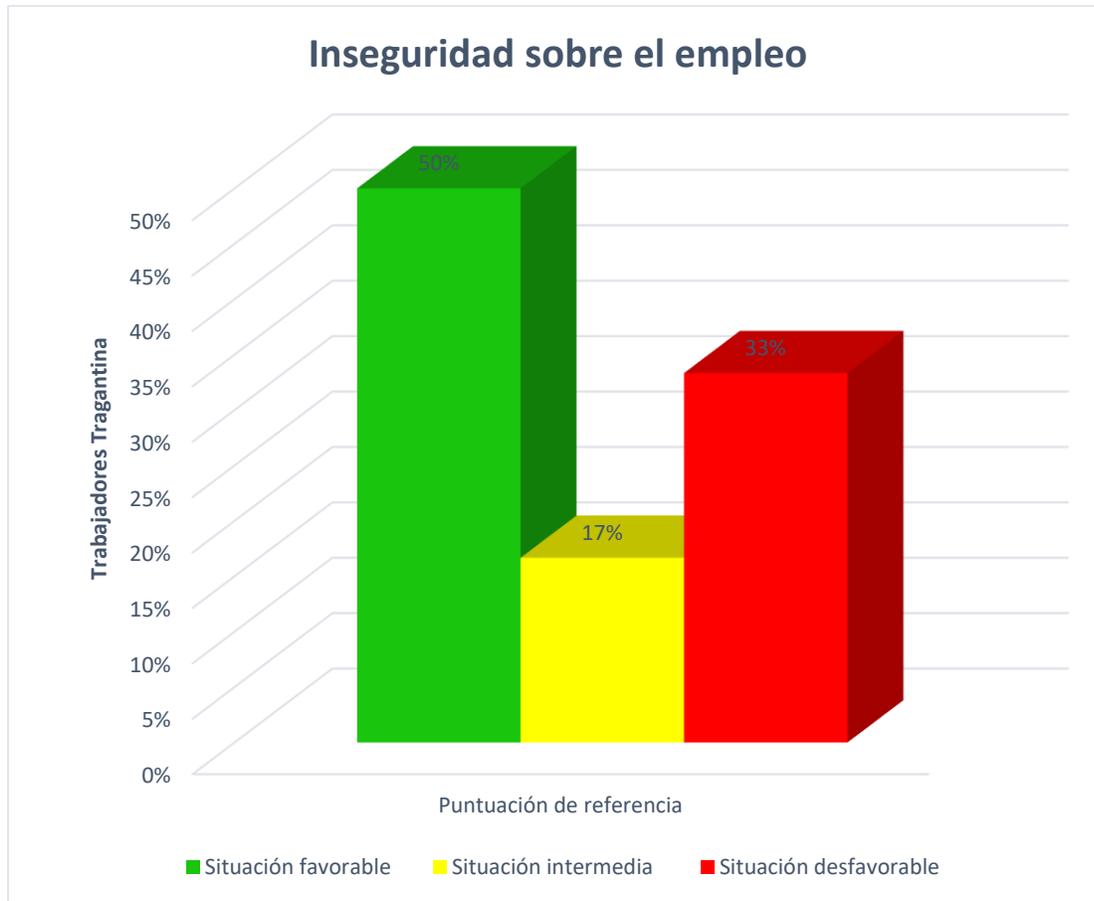
*Inseguridad sobre las condiciones de trabajo*



En esta dimensión se puede observar una puntuación de referencia favorecida, refiriendo que la preocupación por el futuro de las condiciones laborales no le afecta al 42% de los trabajadores de T.P.

**Figura 23**

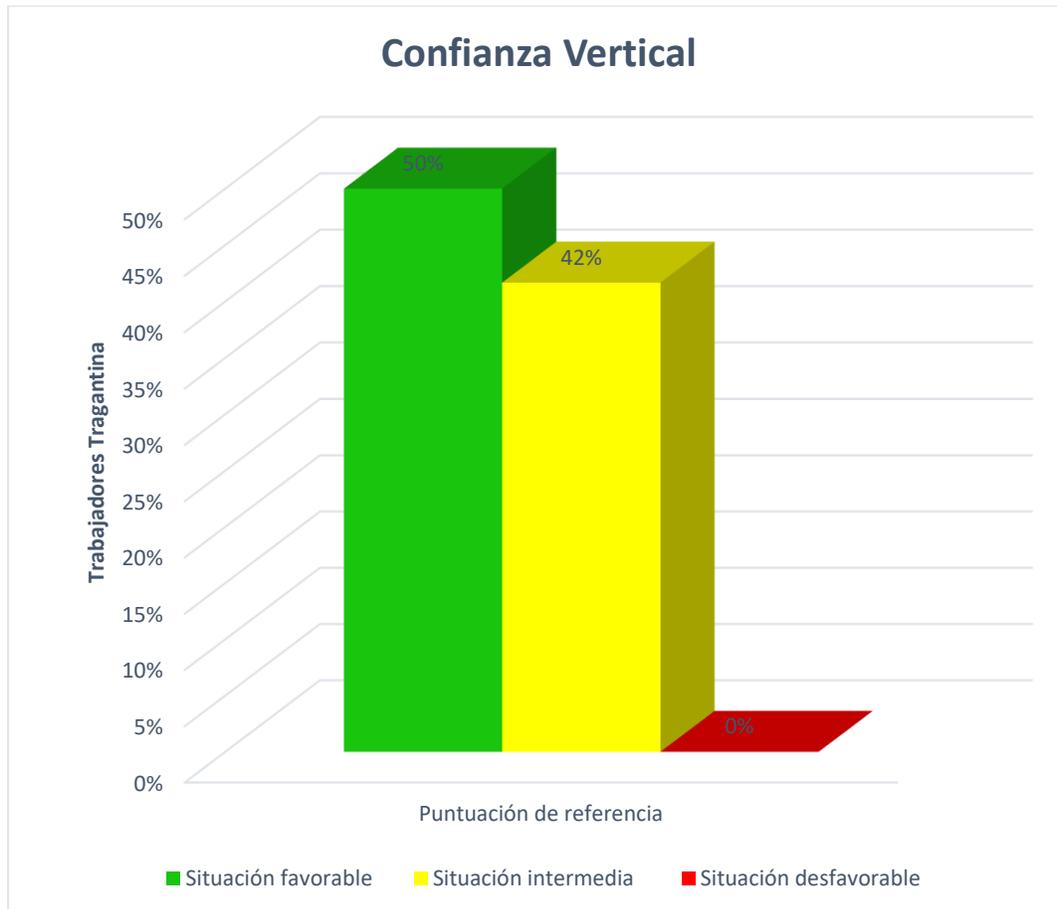
*Inseguridad sobre el empleo.*



Aquí se puede afirmar que el 50% de la población actualmente no se ve alarmada por el futuro de su estabilidad laboral.

**Figura 24**

*Confianza vertical.*



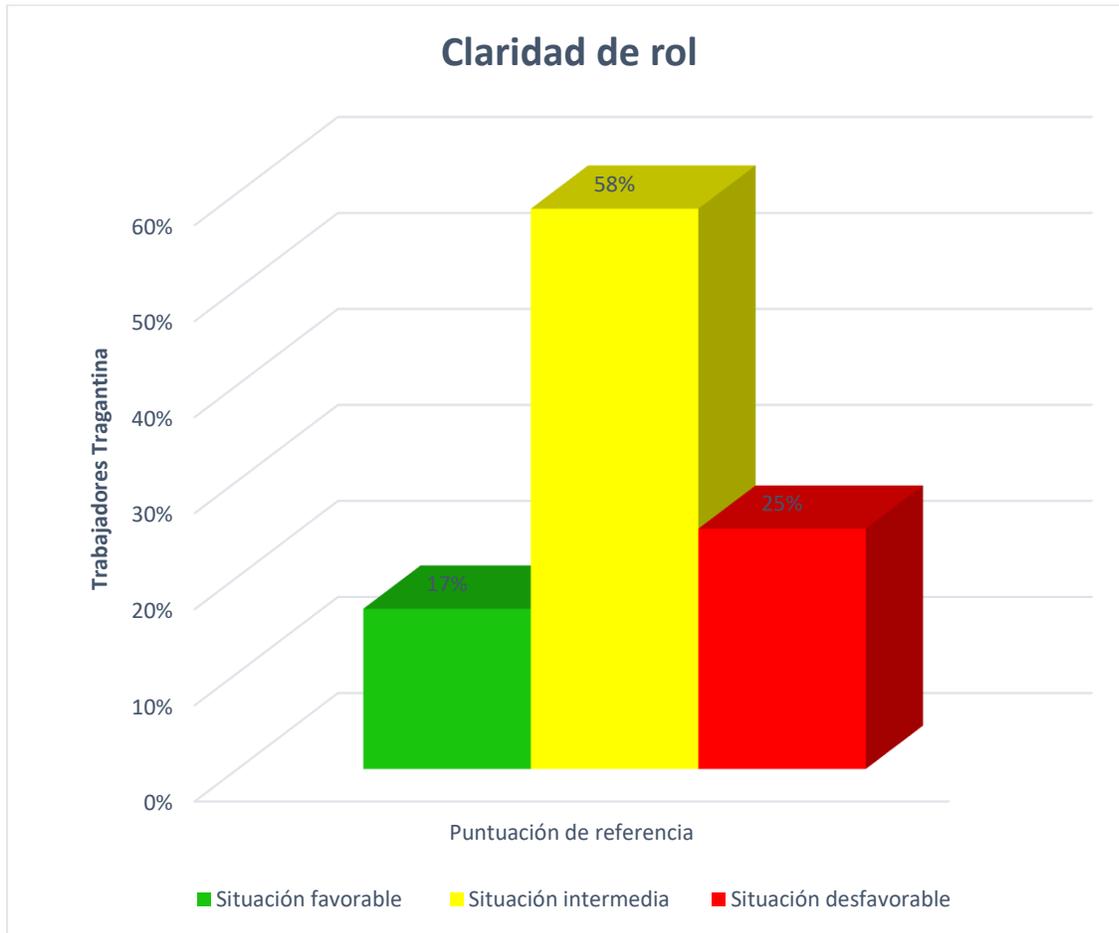
Con esta gráfica puede deducirse que esta dimensión se encuentra en situación favorable para el 58% de la población, lo que implica que tanto las personas que dirigen como los demás trabajadores, tienen competencias adecuadas en su actuar y se toma en cuenta su opinión.

2. Se evidencia como un factor de riesgo que requiere prevención para cada una de las siguientes dimensiones:

Dimensiones en situación intermedia.

**Figura 25**

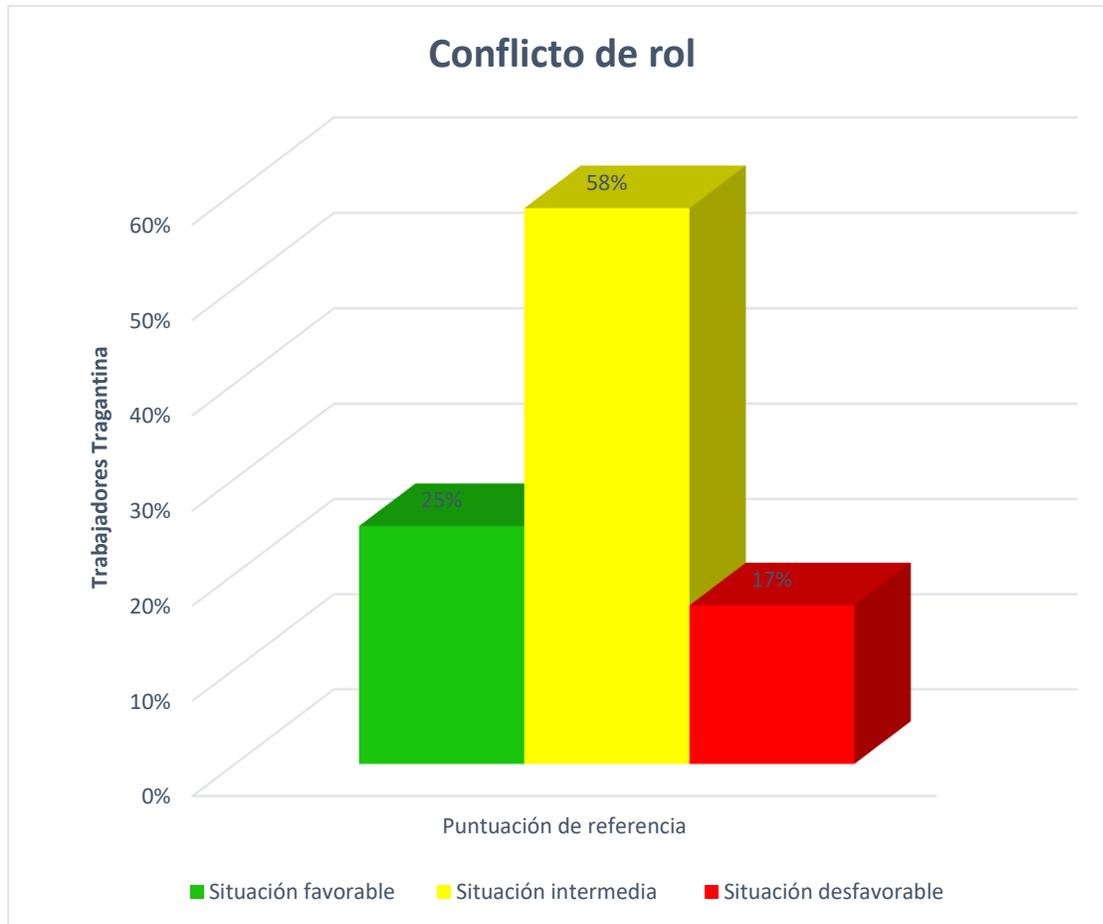
*Claridad de rol.*



Esta dimensión cuenta con un 58% de puntuación, lo que indica que es una situación de nivel intermedio y requiere prevención en cuanto a la autonomía de trabajo además de definir mejor los objetivos y tareas a realizar.

**Figura 26**

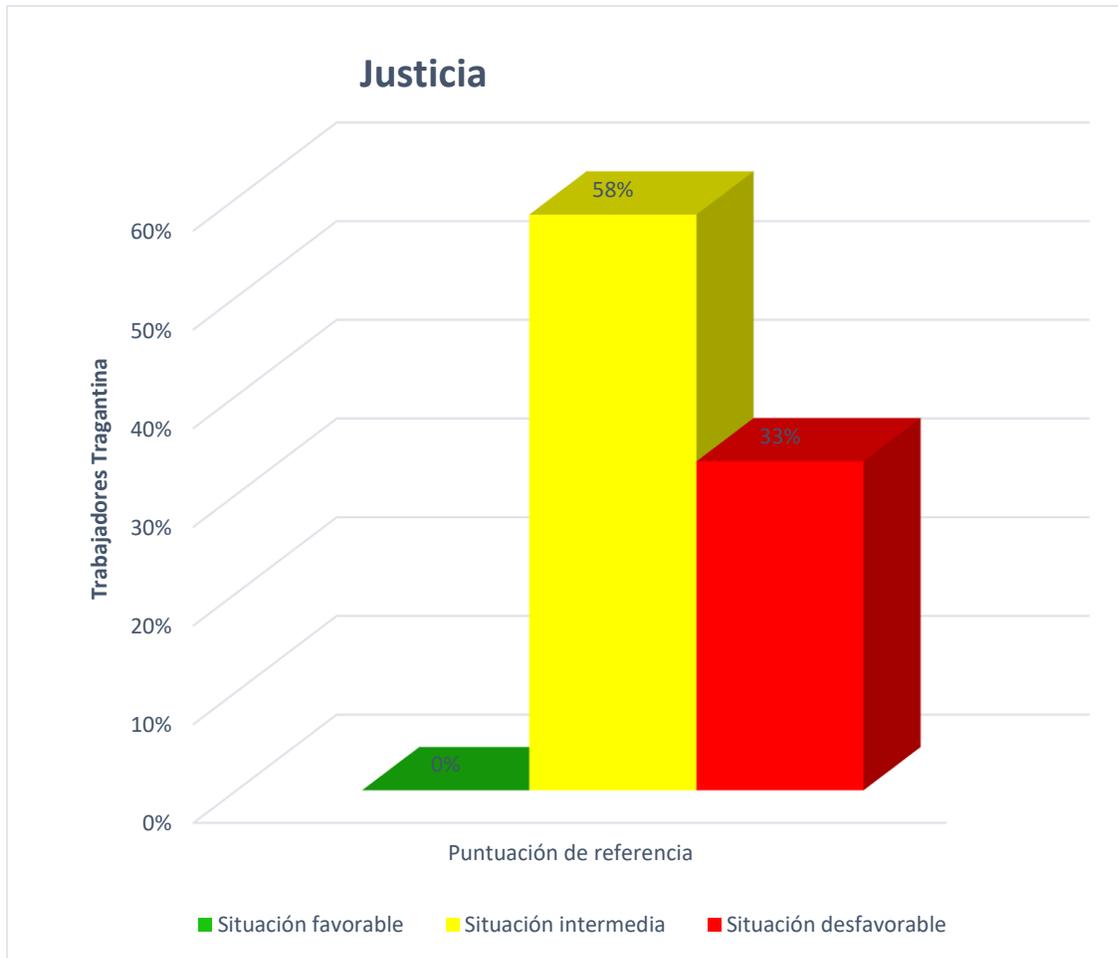
*Conflicto de rol.*



En esta gráfica se puede observar que el 58% de la población tiene conflicto de rol lo cual puede deberse a inconformidades profesionales en su área laboral.

Figura 27

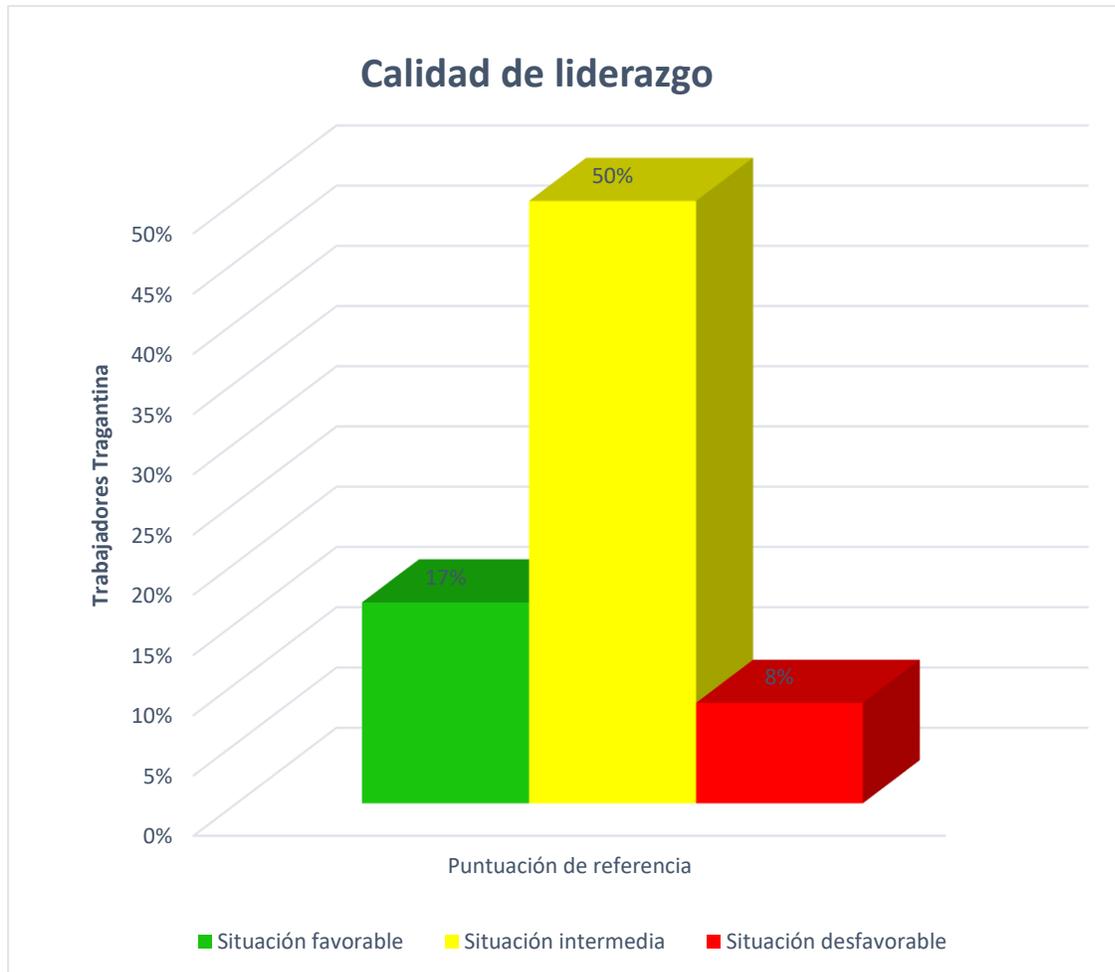
*Justicia.*



Se halla un nivel intermedio correspondiente al 58%, indicando que debe mejorarse la equidad en la toma de decisiones y el razonamiento de las mismas.

**Figura 28**

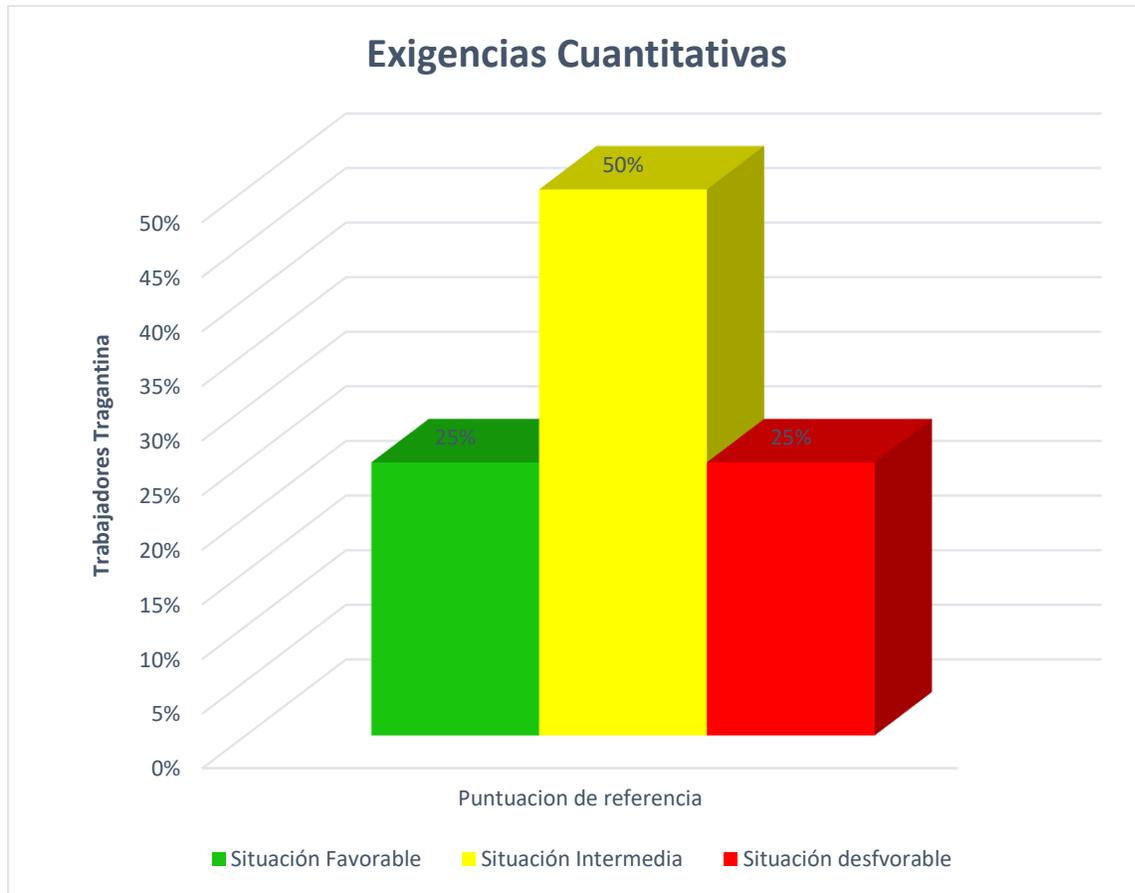
*Calidad de liderazgo.*



Es posible observar que para el 50% de los trabajadores la calidad de liderazgo está en situación intermedia, por lo tanto, debe prestarse atención preventiva a la calidad de la gestión humana que se maneja hacia los trabajadores del restaurante T.P.

**Figura 29**

*Exigencias cuantitativas.*



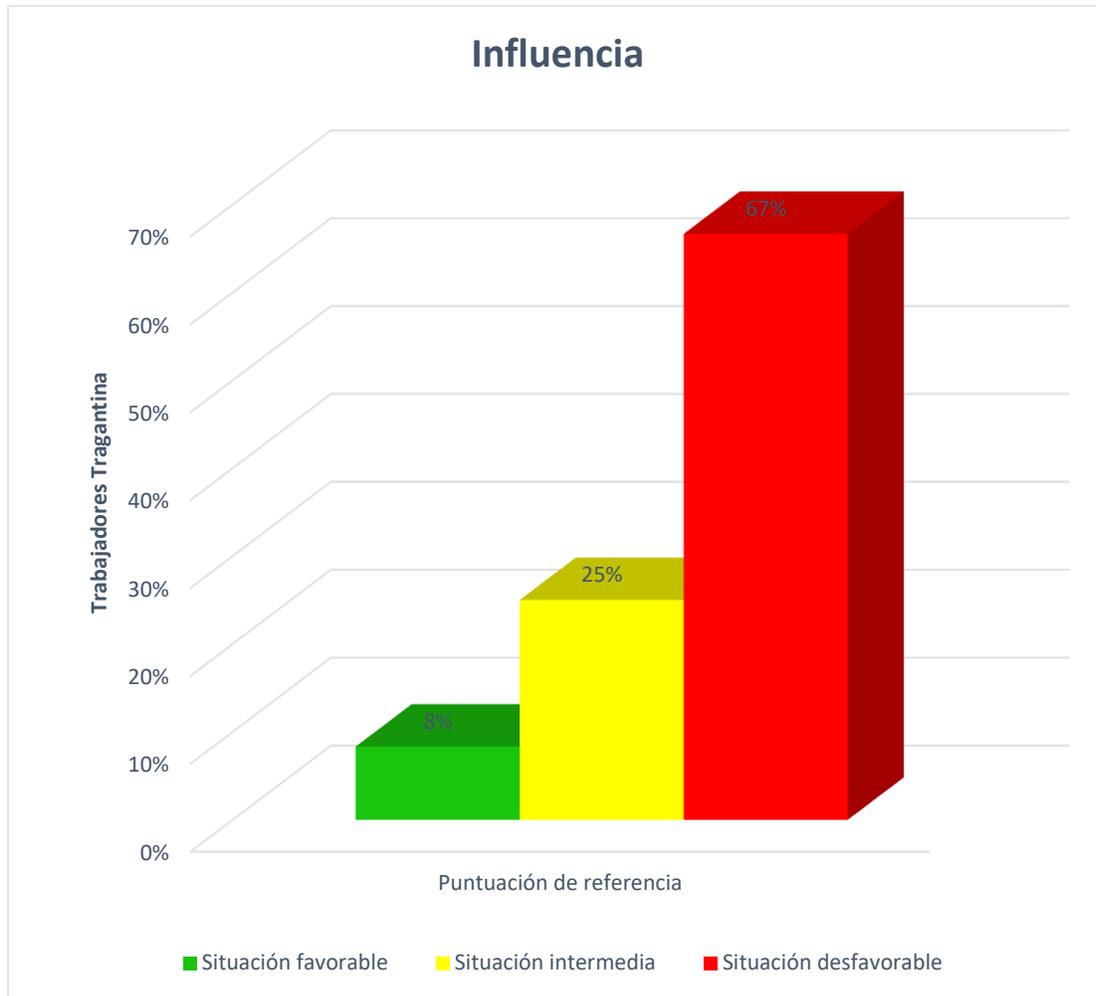
En cuanto a la puntuación de referencia de esta dimensión se puede deducir que el 50% de la población se encuentra en un nivel intermedio, por lo que se debe analizar que la cantidad de trabajo esté bien distribuida, determinar si es necesario contratar más personal y planificar mejor el tiempo.

3. Se evidencia como un factor de riesgo que requiere intervención en cada una de las siguientes dimensiones:

***Dimensiones en situación desfavorable***

**Figura 30**

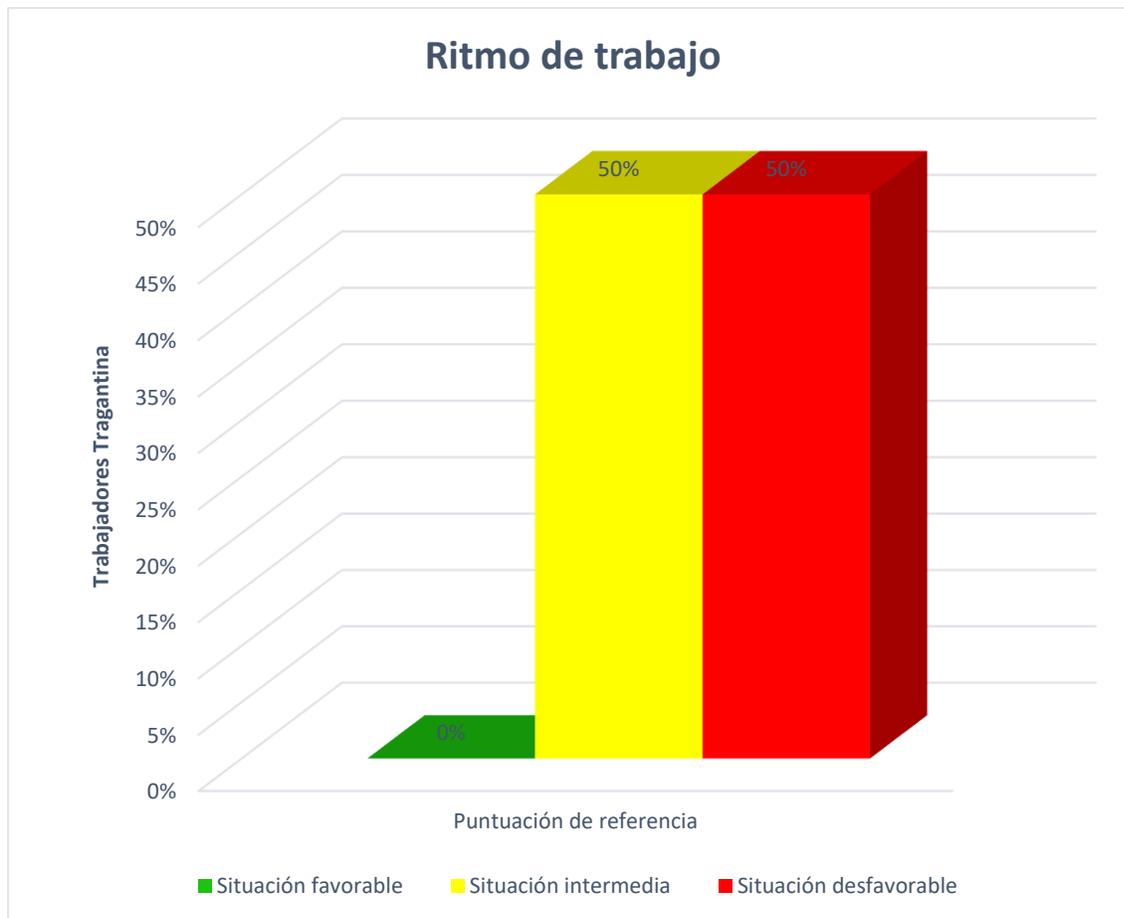
*Influencia.*



Esta dimensión se encuentra como resultado en un nivel desfavorable con un 67%, lo que expresa que se debe intervenir en los métodos de trabajo que se emplean en el restaurante T.P que promuevan la participación de los trabajadores.

**Figura 31**

*Ritmo de trabajo*



Esta dimensión refleja un 50% una situación intermedia y el otro 50% una situación desfavorable, por lo tanto, se tomará en cuenta como un factor de riesgo ya que no requiere prevención sino intervención debido a los resultados porcentuales obtenidos. Esto quiere decir que hay vivencias psicológicas en cuanto a la intensidad del trabajo teniendo relación con el origen de las exigencias cuantitativas.

Finalmente, para satisfacer el propósito del tercer objetivo específico de esta investigación, se presentó al administrador Miguel Perdigón mediante una cartilla llamativa las estrategias que pueden usar los trabajadores del Restaurante Tragantina Parrilla, con el fin de

difundirlo a todos los trabajadores ya que contaban con poco tiempo o trabajan en diferentes horarios.

A continuación, se puede observar la matriz que expone las estrategias recomendadas en el Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral del Ministerio de trabajo (sf), quienes proponen con el modelo de gestión basado en el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), siendo relacionadas con cada uno de los factores de riesgo hallados en los trabajadores de Tragantina Parrilla. La cartilla para los trabajadores que expone esta matriz puede hallarse en el anexo II.

**Tabla 3**

*Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral del Ministerio de trabajo (sf).*

	Factor de riesgo	Estrategia	Alcance y PHVA
Prevención	Claridad de rol	Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales del trabajo	Instruir la participación de los empleados en el proceso, de la valoración y determinación de los controles, que conlleva a los procesos de mejora en las decisiones favorables dentro de la compañía.  <b>1. Planear:</b>  Estructural lineamiento de trabajo.  Analizar y ordenar roles de trabajo.



Prevención    Justicia    Gestión del cambio    Proveer la adaptación al cambio

implementando estrategias que faciliten la toma de decisiones gerenciales.

**1. Planear:**

- Definir lineamientos y estructura para el manejo del cambio.

- Definir la magnitud del cambio considerando: las condiciones que se verán afectadas por el cambio, la permanencia del cambio, los riesgos que este conlleva, las necesidades de ajuste de los procedimientos y formación de los trabajadores, el impacto en los clientes y los costos del cambio.

- Definir roles y responsabilidades para la toma de decisiones frente al cambio.

- Definir pasos para la implementación del cambio.

- Definir los criterios para la toma de decisiones en cuanto a los resultados.

**2. Hacer:**

- Fomentar el liderazgo transformacional de los jefes.

- Definir los medios de comunicación que

---

se utilizaran para hacer conocer los cambios y la frecuencia de su uso.

- El contenido de la información debe precisar el tipo de cambio, el tiempo de implementación y sus ajustes, los mecanismos y el alcance de la participación de los trabajadores, los recursos facilitadores y el método de evaluación y seguimiento.

- En dado caso que el cambio requiera ajustes se debe informar lo que se espera con dicho ajuste.

- Iniciar un proceso de desarrollo de competencias como líderes transformacionales desde el inicio del proceso de cambio hasta el impacto que tenga.

- Escoger un trabajador para formarlo como gestor de cambio.

- Delimitar la magnitud del cambio, comunicar la implementación del cambio y realizar ajustes y gestionar barreras que se presenten en su implementación.

### **3. Verificar:**

- Medir la eficacia e impacto de la acción

---

por realizar e identificar su necesidad de ajuste.

- El grupo líder debe ser el apoyo para acoger los comportamientos gerenciales esperados durante el proceso.

- Documentar el proceso del cambio y el compromiso del grupo para llevar a cabo su cumplimiento.

- Evaluar el cumplimiento mediante indicadores mensuales.

- Informar las barreras y la forma de suprimirlas

**4. Actuar:** Realizar ajustes en la gestión de cambios si es requerido por los acuerdos del equipo líder, proponiendo mejoras como actualización de los procedimientos y redefinir los perfiles.

---

Intervención	ritmo de trabajo	Manejo eficaz del tiempo	<p>Organizar habilidades de manejo del tiempo en los trabajadores, para así mismo poder lograr eficacia en el ámbito laboral.</p> <p><b>1. Planear:</b> Organizar pautas de liderazgo, donde se pueda llevar un control del ritmo de trabajo.</p> <p><b>2. Hacer:</b> Idealizar estrategias de</p>
--------------	------------------	--------------------------	--

---

comunicación.

**3. Verificar:** Efectuar si se le está dando cumplimientos a las pautas y estrategias.

**4. Actuar:** Implementar un plan de mejora para el manejo eficaz del tiempo.

Intervención	Calidad de liderazgo	Roles jefes en la prevención y manejo de estrés	<p>Brindar herramientas que aporten a la identificación de las situaciones que sugestionan el estrés.</p> <p><b>1. Planear:</b> Definir las características y comportamientos que se esperan por parte de los jefes, como el apoyo y el acompañamiento. Trabajar en el ambiente de confianza que permita la expresión de opiniones, emociones y dificultades.</p> <p><b>2. Hacer:</b> Desarrollar un plan de formación de los jefes con la asistencia técnica de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) a la que se encuentre afiliada la empresa y documentar el proceso.</p> <p><b>3. Verificar:</b> Hacer seguimiento del proceso y evaluar los logros obtenidos mediante grupos focales.</p> <p><b>4. Actuar:</b> Poner en práctica las acciones</p>
--------------	----------------------	---	--

de mejoramiento en la acción de intervención y determinar el grado de avance y si es el caso implementar el plan de mejora.

Intervención	Influencia	Cumplimiento estricto de actividades	<p>Delimitar un conjunto de dimensiones que están expuestas a la integración social en la que se trabaja.</p> <p><b>1. Planear:</b> Definir conductas a las que pueden estar expuestas. Explicar trabajos y actividades asignadas con el personal que se trabaja.</p> <p><b>2. Hacer:</b> Impartir programas pertinentes de capacitación.</p> <p><b>3. Verificar:</b> Corroborar si el cumplimiento de actividades es el adecuado.</p> <p><b>4. Actuar:</b> Tomar medidas correctivas para el cumplimiento de las actividades.</p>
--------------	------------	--------------------------------------	--

Intervención	Exigencias cualitativas	Gestión de cargas de trabajo	<p>Controlar la sobrecarga derivada de las tareas, realizando una mejor distribución de las mismas además de incluir pausas para evitar la fatiga y por ende los errores laborales.</p> <p><b>1. Planear:</b> Es importante identificar los</p>
--------------	-------------------------	------------------------------	---

cargos con sobrecarga. La carga laboral relaciona el tiempo disponible para hacer las tareas y el desgaste mental que conlleva realizarlas, por lo tanto, debe planificarse mejor el tiempo para llevarlas a cabo.

**2. Hacer:** Mejorar los procedimientos de trabajo, evaluar y ajustar la carga laboral, realizar reuniones agendadas en tiempos que no se generen tantas interrupciones. Distribuir equitativamente las tareas.

**3. Verificar:** Hacer seguimiento y evaluar el avance y efectividad de la gestión de la carga laboral.

**4. Actuar:** Implementar mejoras en la gestión de cargas laborales.

---

Expone las estrategias en ciclo PHVA correspondientemente a cada dimensión en la que se busca prevenir o intervenir el factor de riesgo, tomando como referencia el Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral del Ministerio de trabajo (s.f.).

## **7. Conclusiones**

De acuerdo a los resultados de la ficha sociodemográfica se puede concluir en diversos aspectos, que con un 75% de los empleados trabajan más de 11 a 12 horas, es importante resaltar que la situación se acentúa en aquellos que tienen hijos, ya que el nivel de estrés es un poco más elevado, todo ello lleva a entender que la subescala de agotamiento psicológico es de una significación más intensa, debido a que las personas que trabajan más de las 8 horas diarias, tienen una puntuación elevada en sus respuestas, y se relaciona directamente con síndrome del burnout.

El nivel de estrés desarrollado en los trabajadores de Tragantina parrilla concierne a la tabulación porcentual correspondiente a las dimensiones adoptadas en el cuestionario CopSoQ, las cuales 8/15 son favorables lo que evidencia que hay situaciones que se encuentran bajo control, sin embargo, es necesario actuar con un plan de prevención e intervención en relación con las demás dimensiones.

Consecuentemente con los resultados obtenidos del cuestionario CopSoQ, se concluye que el restaurante Tragantina Parrilla requiere un plan de intervención en relación con las dimensiones desfavorables influencia y ritmo de trabajo, y de prevención en relación con las dimensiones exigencias cualitativas, claridad de rol, conflicto de rol, justicia y calidad de liderazgo.

Los trabajadores de Tragantina parrilla, como grupo de trabajo tienen dimensiones en situación favorable, que deben ser aprovechadas como la doble presencia, exigencias emocionales, posibilidad de desarrollo, sentido de trabajo, previsibilidad, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, inseguridad sobre el empleo y confianza vertical.

Las dimensiones en situación favorable según Kristensen T, et al (2005), reflejan que reciben la información correcta para realizar sus quehaceres, son un grupo adaptativo a los cambios, afrontan positivamente las exigencias de sus labores además de que el empleo ofrece una praxis respectiva a los conocimientos y habilidades de cada uno de los trabajadores.

Debido a la naturaleza de las labores de cada trabajador de Tragantina Parrilla, se maneja un ritmo de trabajo activo, además de jornadas laborales extensas, así mismo, se deben mejorar los métodos de trabajo que se emplean en el restaurante Tragantina Parrilla que propicien la participación de los trabajadores.

## **8. Recomendaciones**

Principalmente realizar estudios de personalidad y bienestar emocional en el área gastronómica, ya que hay muy poca información en este ámbito sobre el manejo del estrés y sus consecuencias. Además de esto aplicar el cuestionario a los trabajadores de un restaurante con más empleados para ampliar la información en cuanto a los resultados.

Por otra parte, se recomienda realizar evaluaciones continuas sobre el plan de acción creado para disminuir el manejo de estrés en los trabajadores y así poder hacer mejoras en el mismo.

## 9. Referencias

Alvarado Muñoz, R., Marchetti Pareto, N., Villalón Calderón, M., Hirmas, M., & Pastorino, M. S.

(2009). Adaptación y análisis psicométrico de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el trabajo en Chile: versión media del CoPsoQ.

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129348/Adaptacion-y-analisis-psicometrico-de-un-cuestionario-para-evaluar-riesgos-psicosociales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias Gallegos, W. L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21425049004>

Briones Velásquez, M. L. (2019). El estrés.

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/1407>

Cardozo Gutierrez<sup>1</sup>, L. A. (2016). El estrés en el profesorado. *Revista de investigación psicológica*, 75. [http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?pid=S2223-](http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?pid=S2223-30322016000100006&script=sci_arttext&tIng=es)

[30322016000100006&script=sci\\_arttext&tIng=es](http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?pid=S2223-30322016000100006&script=sci_arttext&tIng=es)

Chuzón Roque, A. M., & Enríquez Severino, P. Y. (2018). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa SA Motupe, 2016.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20-%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Decreto 1443 de 2014, (Ministerio de trabajo), por la cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, (SGSST), 31 de Julio de 2014,

¿Chrome

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto1443sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f41774e8d9a5fa?t=1646532974533.

Fuster, D; Jara, N; Ramírez, E; Maldonado, H; Norabuena, N; García, A. (septiembre de 2019).

Desgaste ocupacional en docentes universitarios mediante el modelo factorial confirmatorio. Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. <https://www-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/2331806946?pq-origsite=summon>

García, E. C. S. (2011). Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la legislación colombiana (Occupational stress, disease and known from the Colombian legislation) (Da e reconhecida pela legislação colombiana). CES Salud Pública.

<file:///C:/Users/FRESI%20FLOW/Downloads/Dialnet->

[QueEsElEstrésOcupacionalEnfermedadesDerivadasYReco-3677388%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/FRESI%20FLOW/Downloads/Dialnet-QueEsElEstrésOcupacionalEnfermedadesDerivadasYReco-3677388%20(1).pdf)

García, N. B., & Zea, R. M. (2011). Estrés académico. Revista de psicología Universidad de Antioquia, 3(2), 55-82. Hespanhol, A. (2005). Burnout e stress ocupacional. Revista Portuguesa de Psicossomática.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/psicologia/article/view/11369>

Garzon, L. E., Gómez, L. L., Borda, V. E., Diaz, M. M. Torres, M. A. (s.f) Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Universidad Javeriana.

<https://actualisalud.com/wp-content/uploads/2019/07/Protocolo-General-Prevenci%C3%B3n-Factores-de-Riesgo-Psicosocial.pdf>

Hernández S., (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera Sierra, L. I. (2012). *Los riesgos psicosociales, sus posibles causas y su necesario monitoreo en Colombia bajo la resolución 2646 del 2008* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena). <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/833>

I Lluís, S., Serrano, C., Kristensen, S., & Martínez, S. (2005). NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. *Notas Técnicas de*

prevención. [https://www.researchgate.net/profile/Tage-Kristensen-](https://www.researchgate.net/profile/Tage-Kristensen-2/publication/255599671_NTP_703_El_metodo_COPSOQ_ISTAS21_PSQCAT21_de_ev)

[2/publication/255599671\\_NTP\\_703\\_El\\_metodo\\_COPSOQ\\_ISTAS21\\_PSQCAT21\\_de\\_ev\\_aluacion\\_de\\_riesgos\\_psicosociales/links/00463538847fab09fd000000/NTP-703-EI-metodo-COPSOQ-ISTAS21-PSQCAT21-de-evaluacion-de-riesgos-psicosociales.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Tage-Kristensen-2/publication/255599671_NTP_703_El_metodo_COPSOQ_ISTAS21_PSQCAT21_de_ev_aluacion_de_riesgos_psicosociales/links/00463538847fab09fd000000/NTP-703-EI-metodo-COPSOQ-ISTAS21-PSQCAT21-de-evaluacion-de-riesgos-psicosociales.pdf)

Junqueira M. El estrés laboral como factor importante de riesgo psicosocial. Revista portuguesa de salud ocupacional en línea. 2017, volumen 3. <https://welly-project.eu/es/los-riesgos-psicosociales-del-estres-laboral/>

Kristensen T, Hannerz, Högh A, Borg V., (2005) National Research Centre for the Working Environment de Dinamarca. Manual del cuestionario de Copenhagen CopSoQ. Verion 2. [https://treball.gencat.cat/web/.content/09\\_-\\_seguretat\\_i\\_salut\\_laboral/documents/04\\_-\\_riscos\\_i\\_condicions\\_de\\_treball/Eines\\_avaluacio\\_riscos/PSQCAT\\_2\\_0/Versio\\_curta/Casella\\_arxiu/Manual\\_metodo\\_CoPsoQ\\_PSQCAT\\_v2\\_version\\_corta.pdf](https://treball.gencat.cat/web/.content/09_-_seguretat_i_salut_laboral/documents/04_-_riscos_i_condicions_de_treball/Eines_avaluacio_riscos/PSQCAT_2_0/Versio_curta/Casella_arxiu/Manual_metodo_CoPsoQ_PSQCAT_v2_version_corta.pdf)

Kristensen T, Hannerz, Högh A, Borg V., (2005) National Research Centre for the Working Environment de Dinamarca. Anexo II, cuadro definiciones, preguntas y origen de las exposiciones. <http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/anexo%20II.pdf>

Ley 1616 de 2013, (Ministerio de trabajo), Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, 21 de enero de 2013. Chrome [extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Memoria+Justificativa+Salud+Mental+.pdf/d84745e3-9bd9-9b8d-8db4-663560ac3b02?version=1.0&t=1634744593669](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Memoria+Justificativa+Salud+Mental+.pdf/d84745e3-9bd9-9b8d-8db4-663560ac3b02?version=1.0&t=1634744593669)

Madrid, S. D. P. C., & Moreno, M. P. (2019). Metanálisis de los artículos sobre estrés laboral docente en el período 2013–2017. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento* <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/384/585>

- Mercado Rivas, L. A. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del Restaurante El Paisa, Trujillo, 2019.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31374/Mercado%20Rivas%20%e2%80%8bLuis%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. S. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ).  
<http://istas.net/descargas/8n1orig1.pdf>
- Moscheni, M., & Gili Diez, V. (2021). Ni las personas son una máquina, ni la salud una mercancía. Riesgos psicosociales en el trabajo minero metalífero. *Revista de Ciencias Sociales*, 34(49), pp. 213-218.  
<https://rcs.cienciassociales.edu.uy/index.php/rcs/article/view/131/91>
- Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativas.  
[https://www.researchgate.net/publication/303895876\\_Metodos\\_y\\_Disenos\\_de\\_Investigacion\\_Cuantitativa](https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa)
- Ochoa, A., Morales, K. & Pinto, W. (2018). Estrategia de Concientización y Prevención de Enfermedades Laborales para los Empleados de la Empresa Admicity Ltda. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá – Colombia.  
<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/8195>
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 13(1).  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982017000100081](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982017000100081)
- PATLÁN PÉREZ, JUANA. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es)

Ponce Velasco, Y. C. (2017). *Propuesta de intervención para el control y seguimiento de los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la cadena de restaurantes Pollo Sorpresa en la Ciudad de Pasto, Colombia 2017* (Doctoral dissertation, Panamá: Universidad UMECIT, 2017.).

<https://dspace2umecit.metabuscador.org/bitstream/handle/001/583/Ponce%20Yanive.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Resolución 2646 de 2008. Ministerio de Protección social *Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. Art 3. <https://steel.net.co/download/resolucion-2646-de-2008-en-pdf/>

Rodríguez, I., & Peiro, J. M. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>

Ruiz Laos, L. F. (2021). *Estrés Laboral Y Calidad De Vida De Los Colaboradores Del Restaurante Don Belisario–Higuereta-Lima, Distrito San Borja*.  
<http://repositorio.autonomaedica.edu.pe/bitstream/autonomaedica/911/1/Luis%20Fernando%20Ruiz%20Laos.pdf>

Tamburrino W (s.f.). *¿Cómo formular la hipótesis de mi tesis?* Universidad de Chile.  
<https://aprendizaje.uchile.cl/recursos-para-leer-escribir-y-hablar-en-la-universidad/profundiza/profundiza-en-la-tesis/hipotesis/#:~:text=Un%20estudio%20exploratorio%20no%20requiere,con%20las%20que%20queremos%20trabajar.>

Verduzco, R. O. F., & Hernández, C. G. (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*. Vol. 15, N°. 64, 2018, págs. 31-42.

## **Anexos**

### ***Anexo I***

Carta solicitud académica

### ***Anexo II***

Ficha sociodemográfica

### ***Anexo III***

Resultados cuestionario CoPsoQ (PDF y Video Mp3)

### ***Anexo IV***

Cartilla, plan de acción.

### ***Anexo V***

Carta de entrega de la cartilla