

PLAN DE CAPACITACIONES PARA EL MANEJO DE RIESGO PSICOSOCIAL



Plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial en Restaurante Parrilla

Oliva BBQ S.A.S

Yolanda Marisol Ruiz Argoty

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sur Occidente

Sede Pasto (Nariño)

Programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

mayo de 2026

PLAN DE CAPACITACIONES PARA EL MANEJO DE RIESGO PSICOSOCIAL

Plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial en Restaurante Parrilla

Oliva BBQ S.A.S

Yolanda Marisol Ruiz Argoty

Sistematización presentado como requisito para optar al título de Administrador en

Salud Ocupacional

Asesor(a)

María Fernanda Viteri

Administración en Seguridad y salud en el Trabajo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sur Occidente

Sede Pasto (Nariño)

Programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

mayo de 2026

Dedicatoria

Este trabajo de grado lo dedico con todo mi amor a mi hija Sofía, luz de mis días y motor de mis esfuerzos. A ti, Sofía, te debo las largas jornadas de estudio, la constancia y la disciplina que hicieron posible esta práctica profesional. Cada logro alcanzado lleva tu nombre, porque tu sonrisa y tu ternura me impulsaron a seguir adelante en los momentos de cansancio y duda.

Quiero que este documento sea también un ejemplo para ti: que veas cómo la dedicación, la responsabilidad y el amor por el trabajo pueden transformar realidades. Espero que al leerlo en el futuro reconozcas en estas páginas el sacrificio y la esperanza de una madre que siempre quiso darte un mejor porvenir. Que este logro te inspire a perseguir tus sueños con valentía y a valorar la importancia del bienestar y el respeto en el entorno laboral.

A Sofía, con gratitud infinita y esperanza, dedico este Plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial, esperando contribuir no solo al bienestar de quienes trabajan en restaurantes como Parrilla Oliva BBQ S.A.S., sino también a construir un mundo más justo y humano para ti.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios por ser mi guía, mi fortaleza y refugio en todo este proceso, en donde nunca me abandono y me dio la sabiduría, paciencia y fuerza necesaria para seguir adelante incluso cuando los días eran difíciles. Gracias a mi hija quien fue el motor que sostuvo mi corazón durante este camino, cada traspaso, cada esfuerzo y cada meta alcanzada tuvieron sentido gracias a ti Sofía, tu amor me recordó siempre por que debía continuar. Y finalmente me agradezco a mí misma por no rendirme, por resistir aun cuando el cansancio, las dudas y las dificultades parecían más grandes, por tener la valentía de continuar, confiar en mis capacidades y llegar hasta este momento, este logro es el reflejo de mi esfuerzo, disciplina y perseverancia.

Contenido

Lista de tablas	7
Lista de figuras.....	8
Lista de anexos.....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción	12
Línea de investigación	14
Sublínea de investigación	15
1 CAPÍTULO I.	17
Selección de la sistematización de la experiencia de aprendizaje	17
1.1 Objeto.....	17
1.2 Eje	17
1.3 Objetivos.....	17
2 CAPITULO II.	18
Plan de sistematización	18
2.1 Delimitación de la experiencia (Subtítulo nivel 2)	18
Organigrama.....	20
Turnos de Trabajo – Horarios	21

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

Tabla 2. Se presentan los horarios de trabajo que se manejan en el restaurante.	21
Actividad Económica	21
Número de Trabajadores	21
Tabla 3. Aquí aparecen número y cargo de cada trabajador.	22
Descripción de Productos y Servicios	22
1.1. Mapas de Procesos	23
2.2 Propósito de la sistematización (justificación) (Subtítulo nivel 2)	23
2.3 Descripción de la experiencia	27
3 CAPITULO III.....	29
Metodología	29
4 CAPITULO IV.....	36
Reconstrucción ordenada de la experiencia (ROE)	36
5. CAPITULO V.....	45
Análisis e interpretación crítica de la experiencia (AICE)	45
6. Propuestas transformadoras	49
7. CAPITULO VII. Conclusiones.....	53
Referencias.....	57
Anexos	59

Lista de tablas

Tabla 1. Información de la empresa.....	20
Tabla 2. Horarios de trabajo.....	21
Tabla 3. Número y cargo de empleados.....	21
Tabla 4. Reconstrucción ordenada de la experiencia.....	37
Tabla 5. Plan de trabajo para la propuesta transformadora.....	51

Lista de figuras

Figura 1. Foto del restaurante.....	21
Figura 2. Organigrama.....	21
Figura 3. Mapa de procesos.....	23
Figura 4. Asistencia a capacitaciones.....	43
Figura 5. Percepción de capacitaciones	44

Lista de anexos

Anexo 1. Solicitud de permiso.....	59
Anexo 2. Cronograma de actividades.....	60
Anexo 3. Registro de asistencia y fotográfico.....	61
Anexo 4. Encuesta.....	62

Resumen

Esta sistematización aborda el "Plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial en RESTAURANTE PARRILLA OLIVA BBQ S.A.S.", resultado de la práctica profesional realizada entre agosto y diciembre de 2025 bajo la asesoría de Grupo Asecon S.A.S. y la tutoría académica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. El objeto fue diseñar, ejecutar y evaluar un ciclo de formaciones (manejo del estrés, comunicación asertiva, trabajo en equipo y resolución de conflictos) articuladas al SG-SST del establecimiento. Metodológicamente se empleó un enfoque mixto con predominio cualitativo: censo de la población operativa (siete empleados), observación participante en horas pico, entrevistas semiestructuradas, encuestas pre/post, grupos focales, registros de asistencia y documentación del proceso. Los hallazgos indican que las capacitaciones fueron pertinentes y aplicables, generaron cambios inmediatos en comunicación y manejo de conflictos, mejoraron la percepción de recursos individuales y colectivos y favorecieron acuerdos operativos simples; sin embargo, las mejoras en indicadores operativos (tiempos de servicio, errores) fueron incipientes y heterogéneas. Se identificaron limitaciones: tamaño reducido de la muestra, periodo de seguimiento corto y restricciones horarias para formación. Como resultado se propone un programa integral que combine micro capacitaciones experienciales, ajustes operativos focalizados en horas pico, institucionalización en el SG-SST y monitoreo a 3 y 6 meses. La sistematización aporta evidencia aplicada sobre la efectividad y condiciones necesarias para intervenir el riesgo psicosocial en microempresas del sector gastronómico.

Abstract

This systematization addresses the "Training plan for psychosocial risk management at RESTAURANTE PARRILLA OLIVA BBQ S.A.S.", the result of professional practice carried out between August and December 2025 under the guidance of Grupo Asecon S.A.S. and academic tutoring from Corporación Universitaria Minuto de Dios. The objective was to design, implement and evaluate a cycle of trainings (stress management, assertive communication, teamwork and conflict resolution) articulated with the company's Occupational Health and Safety Management System (SG-SST). Methodologically, a mixed approach with a qualitative predominance was used: a census of the operational population (seven employees), participant observation during peak hours, semi-structured interviews, pre/post surveys, focus groups, attendance records and process documentation. Findings indicate that the trainings were relevant and applicable, produced immediate changes in communication and conflict management, improved perceptions of individual and collective resources, and promoted simple operational agreements; however, improvements in operational indicators (service times, errors) were limited and uneven. Identified limitations include the small sample size, short follow-up period and scheduling constraints for training. As a result, an integrated program is proposed combining experiential micro-training, operational adjustments focused on peak hours, institutionalization within the SG-SST and monitoring at 3 and 6 months. The systematization contributes applied evidence on the effectiveness and necessary conditions for addressing psychosocial risk in microenterprises in the gastronomy sector.

Introducción

El presente trabajo de grado titulado “plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en RESTAURANTE PARRILLA OLIVA BBQ S.A.S.”, constituye la sistematización de la práctica profesional realizada por Yolanda Marisol Ruiz Argoty bajo la asesoría de Grupo Asecon S.A.S. la intervención se desarrolló en el restaurante parrilla oliva BBQ en la ciudad de Pasto, entre agosto y diciembre del 2025. El contexto operativo característico del caso es el de una microempresa gastronómica de alta presión en donde existen turnos extensos, picos de demanda en horarios de almuerzo y cena, interacción permanente con el público y un equipo operativo reducido de siete trabajadores, condiciones que no favorecen la aparición de factores de riesgo psicosocial como trabajo bajo presión, alta demanda en horas pico, conflictos interpersonales, comunicación deficiente entre cocina y servicio y diversidad de estilos de personalidad.

El eje de la sistematización es la ejecución del plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial en el Restaurante Parrilla Oliva BBQ S.A.S. entre agosto y diciembre de 2025, con énfasis en el diseño, implementación y evaluación de acciones formativas que permitan fortalecer recursos individuales y colectivos y su articulación al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) existente en la empresa. La sistematización busca recoger y analizar la experiencia práctica para extraer lecciones, identificar facilitadores y barreras, y proponer recomendaciones operativas y pedagógicas replicables en contextos gastronómicos similares.

El objeto de la sistematización se centra en el plan de capacitaciones diseñado para mitigar el riesgo psicosocial en el Restaurante Oliva BBQ S.A.S, en concreto, el estudio documenta el proceso de ejecución de los módulos formativos (manejo del estrés, comunicación asertiva,

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

trabajo en equipo y manejo de conflictos), evalúa el nivel de participación y satisfacción del personal, y analiza los aprendizajes y cambios observados en prácticas laborales y percepción del clima laboral.

El propósito es reconstruir y analizar el proceso (diseño, implementación y valoración), identificar facilitadores y barreras organizacionales, y extraer lecciones y recomendaciones operativas y pedagógicas que permitan fortalecer recursos individuales y colectivos e integrar las acciones al SG-SST. Esta sistematización busca además ofrecer insumos replicables para microempresas del sector gastronómico y para la gestión técnica de Grupo Asecon S.A.S. Esta introducción contextualiza la experiencia y delimita el alcance del ejercicio de sistematización que se presenta en los capítulos siguientes.

Línea de investigación

El proyecto "Plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial en Restaurante Parrilla Oliva BBQ S.A.S." se enmarca de manera pertinente en la línea de investigación Educación, transformación social e innovación por su naturaleza formativa y su propósito de generar transformación en las prácticas laborales y en el desarrollo integral de las personas. La intervención no sólo busca aliviar síntomas de estrés o mejorar procesos productivos, sino promover cambios de conducta, capacidades socioemocionales y dinámicas colectivas que contribuyan al bienestar y a la autonomía de los trabajadores, objetivos centrales de esta línea.

El diseño e implementación de capacitaciones aplicadas (manejo del estrés, comunicación asertiva, trabajo en equipo y manejo de conflictos) responden a principios andragógicos y de aprendizaje experiencial que fomentan la apropiación del conocimiento y su transferencia al contexto laboral. Estas acciones configuran estrategias educativas innovadoras, orientadas a la transformación social en microescala (empresa), al fortalecer competencias personales y colectivas que impactan la calidad de vida laboral y la cohesión social en el entorno de trabajo.

Asimismo, la sistematización de la práctica convierte la experiencia en conocimiento pedagógico y técnico replicable, aportando evidencias sobre metodologías formativas efectivas en contextos productivos de alta demanda. Este componente investigativo y de transferencia se alinea con la misión de la línea al promover innovaciones educativas que potencien el desarrollo humano, la inclusión y la mejora de condiciones laborales en sectores vulnerables o con alta informalidad.

Sublínea de investigación

Promoción, prevención, cultura, educación, innovación y emprendimiento en seguridad y salud en el trabajo énfasis en estrategias de promoción y prevención en SST, entornos laborales saludables (físicos y mentales), educación y sensibilización en SST e innovación en SST.

El proyecto "Plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial en Restaurante Parrilla Oliva BBQ S.A.S." se ubica con coherencia y pertinencia en la sublínea indicada, dado que su propósito central es diseñar, implementar y evaluar una intervención formativa y preventiva integrada al SG-SST (Manual versión 1, abril 2023) orientada a la mitigación de riesgos psicosociales y a la promoción del bienestar laboral en un contexto productivo de alta demanda.

Desde la dimensión de promoción y prevención, el plan articula acciones dirigidas a reducir factores determinantes del estrés y los conflictos interpersonales mediante prácticas educativas y protocolos operativos que buscan disminuir la exposición a demandas psicosociales y fortalecer factores de protección (apoyo social, comunicación y liderazgo). En cuanto a entornos laborales saludables, la intervención prioriza la mejora del clima organizacional y la salud mental del personal operativo, promoviendo medidas concretas (técnicas de regulación del estrés, pausas activas emocionales, acuerdos de comunicación) alineadas con los objetivos del SG-SST.

El componente educativo y de sensibilización constituye el eje operativo del proyecto: las capacitaciones se diseñan con criterios andragógicos para adultos, centradas en aplicabilidad inmediata, aprendizaje experiencial y fortalecimiento de competencias socioemocionales y comunicativas. Esta dimensión permite evaluar la eficacia pedagógica de la intervención

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

(asistencia, satisfacción, aplicabilidad) y su contribución a cambios de conducta en el trabajo diario.

Finalmente, la intervención incorpora una dimensión de innovación en SST al proponer soluciones organizacionales de bajo costo, replicables y escalables (protocolos de coordinación cocina-servicio, micro intervenciones operativas en horas pico, plan de refuerzos formativos) que vinculan mejora productiva con bienestar laboral. La sistematización de la experiencia genera evidencia aplicada que contribuye a la evaluación de la efectividad de intervenciones preventivas en pequeñas empresas del sector gastronómico, aportando insumos metodológicos y técnicos para la academia, la asesoría empresarial y la gestión del SG-SST.

Por estas razones, la sublínea seleccionada es la más pertinente para enmarcar el trabajo de grado, tanto por su enfoque preventivo-formativo como por su potencial de innovación y transferencia práctica en seguridad y salud en el trabajo.

1 CAPÍTULO I.

Selección de la sistematización de la experiencia de aprendizaje

1.1 Objeto

Se centra en el plan de capacitaciones para mitigar el riesgo psicosocial del Restaurante Parrilla Oliva BBQ S.A.S. en el periodo 2025-2 a articulado al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

1.2 Eje

Ejecución del plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial en RESTAURANTE PARRILLA OLIVA BBQ S.A.S.", entre agosto y diciembre de 2025 en un contexto gastronómico de alta presión.

1.3 Objetivos

Objetivo central

Analizar el impacto de la ejecución del Plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial en el Restaurante Parrilla Oliva BBQ S.A.S entre agosto y diciembre de 2025.

Objetivos secundarios

Describir el proceso de ejecución del plan de capacitaciones en Restaurante Parrilla BBQ S.A.S en el periodo 2025 S.A.S.

Identificar las estrategias utilizadas en las capacitaciones y el nivel de participación de los trabajadores.

Analizar los aprendizajes y cambios generados en los trabajadores a partir de la ejecución del plan de capacitaciones.

2 CAPITULO II.

Plan de sistematización

2.1 Delimitación de la experiencia

La sistematización se centra en la intervención desarrollada en el Restaurante Parrilla Oliva BBQ S.A.S., tal como consta en el extracto de la Cámara de Comercio aportado. El ámbito espacial comprende las instalaciones del restaurante áreas de cocina, servicio en sala y espacios administrativos sí como las salas y espacios habilitados para reuniones y capacitaciones por la empresa y por Grupo Asecon S.A.S. Todos los registros, entrevistas y observaciones se realizaron en estas dependencias y en las sesiones presenciales programadas con el personal operativo y la jefatura.

La delimitación temporal abarca el periodo de práctica profesional comprendido entre el 1 de agosto de 2025 y el 31 de diciembre de 2025, intervalo en el que se ejecutaron las fases de diagnóstico, diseño, implementación y evaluación del plan de capacitaciones. El corte de análisis se fija al 31/12/2025, las evaluaciones de seguimiento propuestas (a 3 y 6 meses) quedan fuera del alcance de este informe y se plantean como recomendaciones para posteriores mediciones.

El alcance temático se limita al plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial relacionado con los factores identificados in situ: trabajo bajo presión por atención al público, alta demanda en horas pico, conflictos interpersonales, diversidad de estilos de

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

personalidad, comunicación deficiente entre cocina y servicio y estrés laboral recurrente. No se incluyen en el objeto de sistematización otros riesgos laborales de naturaleza física, química o biológica, salvo cuando actúen como factores concomitantes que incidan en la dinámica psicosocial del personal y resulten relevantes para la interpretación del caso.

La delimitación metodológica toma como referencia el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de Parrilla Oliva BBQ S.A.S., versión 1, abril de 2023. Las políticas, responsabilidades y procedimientos consignados en dicho manual se emplearán como marco de referencia para evaluar la pertinencia e integración del plan de capacitaciones al SG-SST y para la triangulación documental de evidencias (formatos, registros de incidentes, cronogramas de formación).

Para acotar el objeto y facilitar el análisis se priorizarán hechos y evidencias significativas: ejecución de las sesiones de capacitación, listas de asistencia y evaluaciones de participantes. Cada evidencia incorporada será referenciada con su fecha y fuente (listas de asistencia, evaluaciones, fotografías autorizadas, actas).

Tabla 1.

Información de la empresa

Razón social	Oliva bbq restaurante parrilla sas
Establecimiento de comercio	Oliva bbq restaurante parrilla sas
Ciudad	Pasto
Teléfono	3122682610
Dirección	Calle 19 # 31-65 las cuabras novacentro
Clase de riesgo	3
Número de pisos	1
Trabajadores	7

Tabla 1. Aquí se encuentra la información de la empresa del restaurante donde está ubicado y número de trabajadores

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

Figura 1.

Foto del restaurante

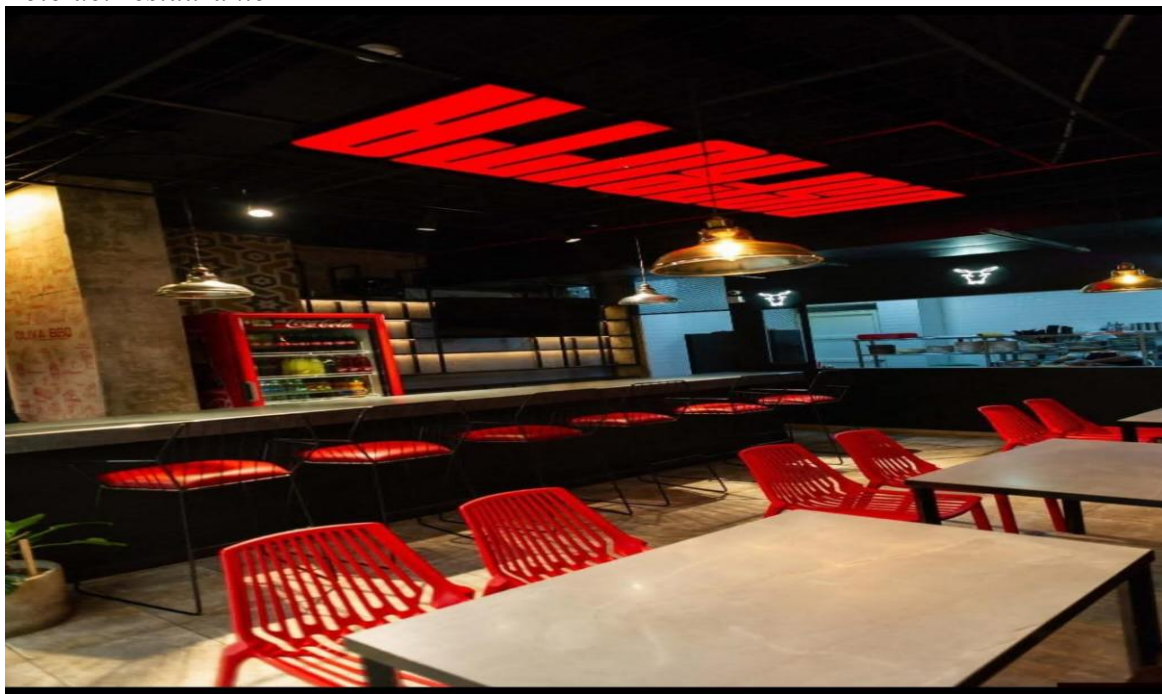


Figura 1. Foto del restaurante en el centro comercial novacentro.

Organigrama

Figura 2.

Organigrama

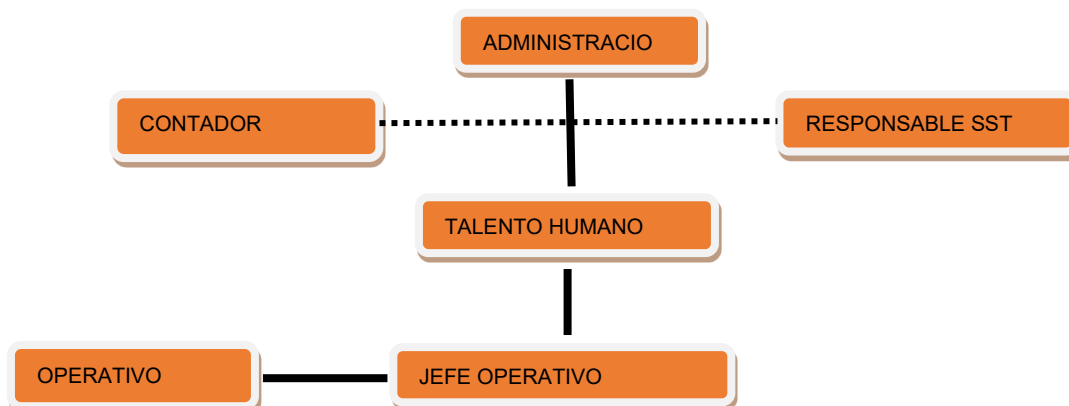


Figura 1. Organigrama de la empresa

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

Turnos de Trabajo – Horarios

A continuación, se detallan de manera general los turnos y horarios de la fuerza de trabajo de la empresa:

Tabla 2.

Horarios de trabajo

Área	Horarios de trabajo	Días	Descanso
Administrativa	2:00 pm – 11:00 pm	Lunes a Domingo	1 día a la semana
	12: 00pm – 10:00 pm	Lunes a Domingo	1 día a la semana
Operativa	3:00 pm – 10: 00 pm	Lunes a Domingo	1 día a la semana

Tabla 2. Se presentan los horarios de trabajo que se manejan en el restaurante.

Actividad Económica

5611- expendio a la mesa de comidas preparadas, en restaurantes.

Número de Trabajadores

El establecimiento de comercio **OLIVA BBQ RESTAURANTE PARRILLA SAS**, cuenta con 7 empleados.

Tabla 3.

Número y cargos de empleados

No.	CARGO
1	Ceo

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

2	Administradora
3	Auxiliar De Cocina
4	Auxiliar De Cocina
5	Jefe de cocina
6	Mesero
7	Mesera

Tabla 3. Aquí aparecen número y cargo de cada trabajador.

Descripción de Productos y Servicios

OLIVA BBQ RESTAURANTE PARRILLA SAS, se dedica al expendio a la mesa de comidas preparadas, en restaurantes, se comparte la carta todos los productos, <https://wa.me/p/29340907088858130/573122682610>

Misión

OLIVA BBQ RESTAURANTE PARRILLA SAS, es un establecimiento dedicado al expendio a la mesa de comidas preparadas, en restaurante de excelente calidad, que trabaja para satisfacer las necesidades de sus clientes, brindándoles un servicio cálido, acogedor y seguro.

Visión

OLIVA BBQ RESTAURANTE PARRILLA SAS, en el 2028 posicionarse como la empresa líder de la región en su nicho de mercado, por la calidad de sus productos y eficiencia en sus servicios, obteniendo un gran crecimiento, desarrollo y solidez, gracias al compromiso y dedicación de nuestro talento humano, la mejora continua de nuestros procesos internos y el desarrollo e implementación de un modelo organizacional exitoso que nos permita ampliar nuestra presencia en otras regiones.

Mapas de Procesos

Figura 3.
Mapa de procesos

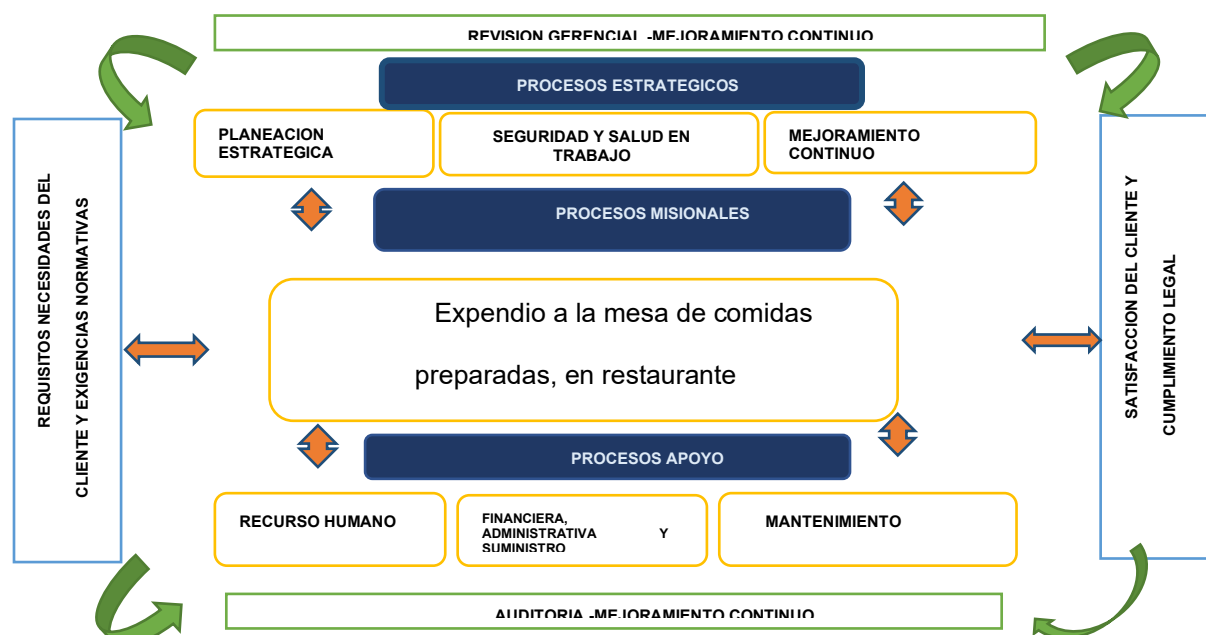


Figura 3. La anterior figura representa el mapa de procesos.

Toda la información anteriormente relacionada se la obtuvo de la base de datos de afiliaciones a seguridad social, contratos de trabajo, manuales de funciones, reglamento interno de trabajo, portafolio del restaurante y entrevista con la administradora, en donde el gerente dio su autorización para el manejo de estos, logrando articular todo al desarrollo de esta sistematización.

2.2 Propósito de la sistematización (justificación) (Subtítulo nivel 2)

Desde una perspectiva práctica, la sistematización documenta y analiza la intervención aplicada en el Restaurante Parrilla Oliva BBQ S.A.S. con el fin de ejecutar las acciones que contribuyen a mejorar el clima laboral y reducir tensiones interpersonales. El informe entrega a

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante Parrilla Oliva BBQ

la empresa y a Grupo Asecon S.A.S. insumos concretos resultados de la ejecución del plan de capacitaciones, para la toma de decisiones y la continuidad de estrategias de bienestar laboral en un contexto de alta demanda operativa.

En el plano institucional, la sistematización busca articular el plan de capacitaciones con el Manual del SG-SST (versión 1, abril de 2023) del restaurante, facilitando la integración de prácticas preventivas en las políticas y procedimientos internos y generando productos replicables que fortalezcan la oferta técnica de Grupo Asecon hacia otras empresas del sector gastronómico.

Desde el enfoque teórico y metodológico, el ejercicio permite confrontar y enriquecer marcos conceptuales sobre riesgo psicosocial (modelo demanda-control-apoyo, modelo Job Demands-Resources, aprendizaje experiencial y andragogía) con evidencia empírica recogida en el lugar de trabajo, contribuyendo al conocimiento aplicado sobre intervenciones formativas en salud mental laboral. También se fundamenta en las contribuciones de Peiro (1993) en donde se vinculan las exigencias laborales elevadas y bajos recursos psicosociales con efectos negativos en el desempeño y la salud, implementar formación y medidas preventivas responde directamente a las recomendaciones teóricas de reducir demandas y aumentar recursos (apoyo social, comunicación, gestión de tiempo) para mitigar el riesgo.

Finalmente, en términos investigativos y sociales, la sistematización pretende identificar lecciones aprendidas, factores facilitadores y barreras organizacionales, así como proponer recomendaciones verificables para seguimiento. De este modo, el documento aporta valor a los distintos actores involucrados la practicante, la universidad, la empresa asesora y la organización intervenida y promueve la mejora continua del SG-SST y el bienestar laboral en el sector gastronómico.

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante Parrilla Oliva BBQ

La sistematización de la experiencia se fundamenta en enfoques teóricos que permiten transformar la práctica en conocimiento aplicable y transferible. La reflexión en la práctica propuesta por Schön orienta el análisis crítico de las decisiones y acciones desplegadas durante la intervención, favoreciendo tanto la reflexión-in-action como la reflexión-on-action. La teoría del aprendizaje adulto (andragogía) de Knowles sustenta el diseño formativo de las capacitaciones, privilegiando la pertinencia, la experiencia previa de los trabajadores y la aplicabilidad inmediata de los contenidos. Asimismo, el constructivismo y el aprendizaje situado de Lave y Wenger justifican la recuperación de saberes situados y la construcción colectiva del conocimiento en el escenario real de trabajo. Desde la teoría social cognitiva de Bandura, las estrategias formativas incluyen modelado y fortalecimiento de la autoeficacia para promover cambios conductuales sostenibles. Para la comprensión y análisis del riesgo psicosocial se adoptan modelos integradores como el modelo demanda–control–apoyo de Karasek y Theorell y el modelo Job Demands-Resources (JD-R) de Bakker y Demerouti, que permiten articular demandas laborales (horas pico, presión por atención) y recursos (capacitación, liderazgo y apoyo social) en la evaluación de riesgos y diseño de intervenciones. Complementan este sustento teórico los marcos internacionales de la OMS y la OIT sobre riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo, así como aportes metodológicos sobre sistematización de experiencias que enfatizan la producción de conocimiento desde y para la práctica.

El objeto Se centra en el plan de capacitaciones para mitigar el riesgo psicosocial del Restaurante Parrilla Oliva BBQ S.A.S. en el periodo 2025-2 articulado al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). El eje es la ejecución del plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial en RESTAURANTE PARRILLA OLIVA BBQ S.A.S.", entre agosto y diciembre de 2025 en un contexto gastronómico de alta presión.

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante Parrilla Oliva BBQ

De igual manera se teniendo en cuenta lo anterior se da cumplimiento a la normatividad en seguridad y salud en el trabajo, iniciando con la ley 1562 del 2012 en donde se actualiza el sistema de riesgos laborales en Colombia y es de obligatorio cumplimiento el prevenir factores que afecten la salud de los trabajadores, la identificación y prevención de factores de riesgos psicosociales y diseño de intervenciones formativas para reducir los riesgos. Darle gestión a la implementación y funcionamiento del SG-SST en las empresas según el decreto 1072 del 2015 del ministerio de trabajo (programas, políticas, procedimientos, formación, evaluación y mejoras) en donde el plan de capacitación forma parte del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

En su apartado la resolución 0312 de 2019 nos exige la vigilancia epidemiológica y criterios para la evaluación técnica de seguridad y salud en el trabajo, en donde se debe construir protocolos y actividades de promoción y prevención y vigilancia de salud ocupacional, en donde se hace seguimiento a capacitaciones y su impacto en los trabajadores. Una de las normas más relevantes en riesgo psicosocial es la ley 1010 del 2006 la cual obliga a las organizaciones a prevenir, investigar y sancionar conductas de acoso laboral y a proteger la integridad psicosocial. Toda la norma incluye los módulos de resolución de conflictos, manejo de relaciones laborales y gestión de las quejas y reclamos ocasionados por estas conductas.

Lo anteriormente mencionado garantiza el cumplimiento normativo, razón por la cual se desarrolló esta sistematización con el fin de lograr articular el plan de capacitaciones para mitigar el riesgo psicosocial con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que se tenían implementado, al igual que se tuvo en cuenta todas las directrices emitidas por el ministerio de trabajo ente que revisa el desarrollo de todo este proceso y una de ellas es la resolución 3461 del 2025 que establece acciones para la prevención de la violencia en el trabajo.

2.3 Descripción de la experiencia

La sistematización tiene como propósito recopilar, ordenar y analizar la práctica profesional desarrollada en el marco del "Plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial" aplicado en Restaurante Parrilla Oliva BBQ S.A.S., con el fin de transformar la experiencia vivida en conocimiento útil para la mejora continua del SG-SST, la formación profesional de la practicante y la gestión organizacional de riesgos psicosociales. Se busca explicitar qué se hizo, por qué se hizo de esa manera y qué aprendizajes pueden derivarse para replicar o ajustar la intervención en contextos similares.

En cuanto al qué hacer, la sistematización documenta las fases del proceso: diseño instruccional del plan de capacitaciones (manejo del estrés, comunicación asertiva, trabajo en equipo y manejo de conflictos), ejecución de los talleres con el personal operativo y jefatura, y evaluación de resultados mediante encuestas pre/post, registros de asistencia, evaluaciones de satisfacción y entrevistas cualitativas. Los productos generados incluyen el informe de trabajo de grado, el banco de instrumentos aplicados, la ficha técnica del plan de capacitaciones y recomendaciones operativas para la integración al Manual del SG-SST (versión 1, abril de 2023).

Respecto al cómo hacer la sistematización, se aplica un enfoque mixto con predominio cualitativo: reconstrucción narrativa del proceso apoyada en notas de campo, entrevistas semiestructuradas y grupos focales; mediciones cuantitativas de percepción con encuestas pre/post para evaluar cambios en el clima laboral; y triangulación documental con informes de Asecon, listas de asistencia y registros del SG-SST. El análisis combina codificación temática para identificar aprendizajes y barreras, análisis comparativo pre/post para verificar cambios de percepción y la elaboración de matrices analíticas que relacionen causas, evidencias y

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

recomendaciones.

La interpretación de los datos se centra en valorar la efectividad formativa y operativa de la intervención, identificar condiciones organizacionales que facilitaron u obstaculizaron los cambios y distinguir resultados inmediatos de efectos esperados a mediano plazo. Los hallazgos se interpretarán en función de los marcos teóricos adoptados (modelos demanda-control-apoyo, Job Demands-Resources, aprendizaje experiencial y andragogía) para sostener recomendaciones pertinentes y fundamentadas.

Los resultados serán utilizados para mejorar la gestión del riesgo psicosocial en Parrilla Oliva BBQ S.A.S. y para fortalecer la oferta de asesoría de Grupo Asecon S.A.S. En el ámbito académico, el informe servirá como trabajo de grado de la practicante y como insumo para futuras investigaciones y prácticas formativas. Entre las acciones concretas previstas están la incorporación de las recomendaciones al Manual del SG-SST versión 1 (abril de 2023), la implementación de un cronograma de capacitaciones periódicas y la propuesta de evaluaciones de seguimiento a 3 y 6 meses para verificar sostenibilidad. El aporte de la sistematización radica en convertir una intervención puntual en aprendizajes transferibles que mejoren el clima laboral, la salud mental y la productividad en entornos gastronómicos de alta demanda. Teniendo en cuenta que la practicante es la representante legal de la empresa GRUPO ASECON SAS por lo tanto las recomendaciones generadas a partir de este trabajo serán tenidas en cuenta por la empresa usuaria quien permitió realizar esta práctica.

3 CAPITULO III.

Metodología

La sistematización de la experiencia se articula sobre la propuesta metodológica de Héctor Vélez para la sistematización de experiencias y la reflexión en la práctica de Schön que propone superar la racionalidad técnica mediante la construcción de aprender a través de la experiencia. Estas referencias orientan la reconstrucción del proceso vivido, la interpretación crítica de las acciones implementadas y la formulación de recomendaciones transferibles al contexto organizacional. Dado el carácter aplicado y de trabajo de grado, la metodología combina enfoques cualitativos y cuantitativos con un predominio cualitativo, adaptada a la realidad específica de Parrilla Oliva BBQ S.A.S., donde la totalidad de la población operacional está constituida por siete empleados. Esta condición determina decisiones metodológicas concretas en muestreo, técnicas de recolección y análisis, priorizando la exhaustividad, la profundidad interpretativa y la triangulación de fuentes.

Enfoque y tipo de investigación es de carácter aplicado y descriptivo-analítico, enmarcada como sistematización de experiencia. El enfoque mixto adopta la lógica cualitativa como predominante para reconstruir procesos, captar significados y generar lecciones prácticas. La componente cuantitativa se orienta a mediciones de percepción pre y post intervención con fines descriptivos y de comparación intragrupo. Debido al tamaño reducido de la población (siete empleados), la estrategia cuantitativa se concibe como un censo de la población operativa, evitando inferencias estadísticas amplias y priorizando el uso de medidas descriptivas y análisis de tendencias individuales y grupales.

La población objeto de la sistematización está constituida por los siete empleados

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante Parrilla Oliva BBQ

operativos del Restaurante Parrilla Oliva BBQ S.A.S., incluyendo personal de cocina, personal de servicio en sala y auxiliares, y la jefatura inmediata cuando aplique. Los actores institucionales relevantes son la practicante (Yolanda Marisol Ruiz), el equipo asesor de Grupo Asecon S.A.S. y los tutores académico y empresarial. El ámbito espacial incluye las instalaciones del restaurante (cocina, sala y áreas administrativas) y los espacios donde se realizaron las capacitaciones y reuniones de trabajo.

Las preguntas que guían la sistematización son: ¿qué impacto tuvieron las capacitaciones del SG-SST en la percepción del clima laboral y en la frecuencia y gestión de conflictos entre el personal? ¿qué prácticas y aprendizajes resultaron aplicables al trabajo diario y cuáles fueron las barreras para su implementación? ¿cómo integrar los resultados y recomendaciones al Manual del SG-SST versión 1 (abril de 2023)? Metodológicamente se busca reconstruir el proceso, documentar evidencias, analizar cambios perceptibles pre/post intervención y extraer lecciones transferibles para la continuidad del plan de capacitaciones.

Fases y procedimiento paso a paso, se estructura en cinco fases articuladas cronológicamente, retomando la metodología propuesta por Óscar Jara (Jara Holliday), adaptada al contexto específico del Restaurante Parrilla Oliva BBQ y a su equipo de siete empleados.

Fase 1 — El punto de partida: Objetivo: Puede sistematizar quien ha formado parte de la experiencia, ya que así la sistematización es real y efectiva, teniendo en cuenta lo anterior se toma la necesidad de crear un plan de capacitaciones para mitigar el riesgo psicosocial, ya que se venían presentando situaciones de conflicto en el equipo de trabajo de Restaurante Parrilla Oliva BBQ empresa usuaria de Grupo Asecon SAS en donde se realizó la práctica profesional.

En este punto se solicitó el permiso a administración para de trabajar en conjunto con la psicóloga y crear un plan de capacitaciones dirigido a mitigar el riesgo psicosocial, con el fin de

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

ejecutarlo y analizar el impacto de este en todos sus trabajadores y así lograr una articulación con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo ya trabajado por la empresa.

Fase 2 — Segundo tiempo: Preguntas iniciales: ¿para qué se sistematiza? En donde se centra en el plan de capacitaciones para mitigar el riesgo psicosocial del Restaurante Parrilla Oliva BBQ S.A.S. en el periodo 2025-2 a articulado al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). ¿Qué se quiere sistematizar? teniendo en cuenta todo este proceso se quiere analizar el impacto de la ejecución del Plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial en el Restaurante Parrilla Oliva BBQ S.A.S entre agosto y diciembre de 2025. Describir el proceso de ejecución del plan de capacitaciones en Restaurante Parrilla BBQ S.A.S en el periodo 2025 S.A.S. Identificar las estrategias utilizadas en las capacitaciones y el nivel de participación de los trabajadores. Analizar los aprendizajes y cambios generados en los trabajadores a partir de la ejecución del plan de capacitaciones. ¿Qué aspectos centrales de esas experiencias nos interesa sistematizar? La Ejecución del plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial en RESTAURANTE PARRILLA OLIVA BBQ S.A.S.", entre agosto y diciembre de 2025 en un contexto gastronómico de alta presión.

Fase 3 — Recuperación del proceso vivido: Objetivo: relatar cómo se desarrolló la intervención paso a paso. Actividades: recopilación de documentos (plan de capacitaciones, cronograma, registros de formación), realización de entrevistas a actores clave, bitácoras de campo y registro fotográfico. En este punto se inició con la ejecución del plan de capacitaciones y desarrollar diferentes actividades de las cuales hay registro de asistencias, registro fotográfico, actas, evaluaciones y entrevistas, que llevaron a tener un panorama más claro sobre el riesgo psicosocial y a mejorar el ambiente laboral.

Fase 4 — Sistematización analítica / interpretación: Objetivo: identificar aprendizajes,

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante Parrilla Oliva BBQ

causas, relaciones y efectos de la intervención. Actividades: capacitaciones y evaluaciones, contraste con el marco teórico sobre riesgo psicosocial e identificación de factores facilitadores y limitantes relacionados con trabajo bajo presión, alta demanda en horas pico, conflictos interpersonales y estilos de personalidad, en el desarrollo de todas las actividades hubo un bajo ausentismo ya que participaron todos los trabajadores de forma continua y participativa, lo cual hizo de la experiencia algo muy enriquecedor.

Fase 5 — Reflexión crítica y conclusiones: Objetivo: valorar resultados frente a los objetivos y preguntas planteadas y discutir implicaciones. Actividades: reuniones de devolución con el equipo y actores del restaurante, validación de hallazgos y formulación de recomendaciones para mejorar el plan de capacitaciones y el manejo del riesgo psicosocial.

Difundir aprendizajes y promover apropiación y escalabilidad. Actividades: talleres de cierre con el personal del restaurante, elaboración del informe final y materiales de divulgación (resumen ejecutivo, infografías) y propuesta de seguimiento y evaluación continua. Productos: informe final de sistematización, materiales de difusión y plan de seguimiento.

Institucionalizar aprendizajes y asegurar continuidad. Actividades: entrega formal de resultados a directivos de Parrilla Oliva BBQ y Grupo Asecon, acuerdos para la implementación de las recomendaciones y diseño de indicadores de seguimiento.

Instrumentos y herramientas

Para garantizar pertinencia y viabilidad se adaptaron instrumentos concisos y apropiados a una población de siete empleados. La encuesta de percepción consiste en un cuestionario sobre elementos clave: carga de trabajo en horas pico, percepción de apoyo social, comunicación cocina-servicio, frecuencia de conflictos y nivel de estrés percibido. Se priorizó la claridad y brevedad para facilitar la respuesta espontánea y comparabilidad. Las entrevistas

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

semiestructuradas permitieron profundizar en narrativas personales y en ejemplos concretos de situación laboral.

El grupo focal se diseñó para generar discusión colectiva sobre cambios observados y propuestas de mejora. La observación participante y no participante aportó datos contextuales sobre flujo de trabajo y comportamientos no siempre expresados en entrevistas. Finalmente, los formatos de evaluación de satisfacción y las listas de asistencia documentaron el desarrollo de las sesiones.

Estrategia de análisis de datos dada la exhaustividad de la población, el análisis cuantitativo se centró en descripciones individuales y grupales más que en inferencias estadísticas amplias. Se calcularon frecuencias y promedios por intervenciones, y se registraron cambios individuales para evaluar tendencias y posibles efectos de las formaciones. El análisis cualitativo siguió un proceso de transcripción, codificación abierta y axial, y construcción de categorías temáticas emergentes. Se priorizó la identificación de patrones, facilidades y barreras, así como la reconstrucción de secuencias de cambio observables durante la intervención. La triangulación de fuentes (encuestas, entrevistas, observación y documentos) fue el criterio principal para validar hallazgos y formular recomendaciones.

Criterios de validez, confiabilidad y rigor adaptados al contexto Para una población pequeña, la validez se fortaleció mediante el censo total de empleados, la exhaustividad en entrevistas y la utilización de múltiples fuentes documentales. La confiabilidad cualitativa se aseguró con registros fieles (asistencia, registro, fotográfico), revisión por pares (tutor académico y tutor empresarial).

Consideraciones éticas y de procedimiento Se obtuvo autorización formal de la gerencia y consentimiento informado escrito de cada empleado. Se garantizó el anonimato en la

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante Parrilla Oliva BBQ

presentación de datos individuales y la confidencialidad en el manejo de registros. Las entrevistas y grupos focales se realizaron en horarios convenidos para no afectar la operación; las grabaciones se guardaron en dispositivos protegidos y solo el equipo de investigación tuvo acceso. Las fotografías incluidas cuentan con autorización explícita y las evidencias sensibles se presentan de forma agregada para proteger la identidad de los participantes.

Limitaciones metodológicas y estrategias de mitigación El principal desafío es el tamaño reducido de la población, que limita la generalización estadística de los hallazgos. Para mitigar este aspecto se priorizó la profundidad cualitativa y la exhaustividad en la recolección de datos (censo, entrevistas completas y grupo focal con todos los empleados). Otra limitación fue la disponibilidad horaria en momentos de mayor demanda; se solucionó mediante flexibilidad en horarios de capacitación y aplicación de instrumentos en turnos alternos.

Recursos, responsabilidades y cronograma ajustado La practicante actuó como investigadora principal y coordinadora de la recolección y análisis de datos, con acompañamiento del tutor académico y apoyo de un profesional en psicología para la facilitación de talleres y apoyo en la moderación del grupo focal. El cronograma adaptado a la práctica fue el siguiente: agosto 2025 preparación; septiembre-noviembre 2025 implementación de capacitaciones y registro continuo; diciembre 2025 evaluación post, análisis de datos y redacción de informe final. Los recursos incluyeron espacios para capacitación, material impreso, equipo de registro (grabadora, cámara con autorización) y acceso a documentación institucional.

Los productos metodológicos incluyeron instrumentos validados adaptados a pequeña población, bases de datos cualitativas y cuantitativas de la totalidad del personal operativo, plan de capacitaciones y el informe final de sistematización como trabajo de grado. Los resultados se entregaron a la gerencia y a Grupo Asecon con recomendaciones prácticas para integración al

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

Manual del SG-SST versión 1 (abril de 2023) y un plan de seguimiento a 3 y 6 meses para evaluar sostenibilidad de cambios.

La interpretación enfatiza efectos observables y sostenibles en el corto plazo, tales como mejoras en acuerdos de comunicación y reducción puntual de episodios conflictivos, mientras que cambios culturales y de liderazgo se consideran objetivos de mediano plazo que requieren refuerzos periódicos. Las recomendaciones priorizadas apuntan a acciones factibles con bajo costo operativo, integración al SG-SST y responsabilidades claras para garantizar continuidad.

Esta metodología, ajustada al contexto de siete empleados, combina exhaustividad y profundidad para producir una sistematización verídica, coherente y útil tanto para la evaluación académica del trabajo de grado como para la toma de decisiones prácticas en Parrilla Oliva BBQ S.A.S.

Metodológicamente, la sistematización adopta un enfoque mixto con predominio cualitativo, articulando la reconstrucción narrativa del proceso con mediciones cuantitativas de percepción que permiten evaluar según las intervenciones. El diseño metodológico se inscribe en la sistematización de experiencia práctica: reconstrucción histórica, análisis crítico y generación de recomendaciones transferibles.

Las referencias clave que sustentan este plan incluyen los trabajos de Schön sobre la práctica reflexiva, Knowles sobre andragogía, Lave y Wenger sobre aprendizaje situado, Bandura en teoría social cognitiva, Karasek y Theorell en modelo demanda–control–apoyo, Bakker y Demerouti en el modelo JD-R, y los marcos OMS/OIT sobre riesgos psicosociales; a estas fuentes se añadirán estudios y guías nacionales pertinentes al SG-SST para respaldar el análisis y las recomendaciones finales.

4 CAPITULO IV.

Reconstrucción ordenada de la experiencia (ROE)

El presente Registro de Observaciones y Evaluación (ROE) documenta el proceso de sistematización de la práctica profesional desarrollada en el Restaurante Parrilla Oliva BBQ S.A.S., en el marco del anteproyecto "Plan de capacitaciones para el manejo del riesgo psicosocial". Este ROE recopila las evidencias, observaciones, análisis y valoraciones realizadas durante el acompañamiento técnico por parte de Grupo Asecon S.A.S., con el fin de identificar factores de riesgo psicosocial (trabajo bajo presión, alta demanda en horas pico, conflictos interpersonales y diferencias de estilos de personalidad), valorar su impacto en la salud ocupacional y proponer medidas formativas y preventivas. El documento sirve como insumo técnico para la implementación del plan de capacitaciones, la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la toma de decisiones gerenciales orientadas a promover un ambiente laboral más seguro y saludable.

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

Tabla 4.
Reconstrucción ordenada de la experiencia.

Fecha	Descripción	Para que lo hice	Responsables	Impacto	Fuentes	Evidencias
AGOSTO 20	Solicitud al propietario para realizar la practica en su establecimiento teniendo en cuenta que grupo asecon sas es quien le implementa el sistema de seguridad y salud en el trabajo	La solicitud se la realizo para que el representante legal otorgara el permiso de poder realizar la practica en el establecimiento, dándole a conocer el plan que se quería ejecutar y que nos brindara los espacios para realizar las diferentes actividades.	Grupo Asecon SAS y representante legal	Permitió el acceso institucional y la legitimidad del proyecto; facilitó la recopilación de documentación y la programación de actividades; fue condición necesaria para la ejecución posterior y fortaleció el compromiso gerencial inicial, reduciendo barreras administrativas.	Grupo Asecon S.A.S fuente primaria	Oficio firmado por el representante legal en donde aprueba la solicitud ANEXO 1
AGOSTO 27	Diseño y elaboración del plan de capacitaciones, Realizar plan de capacitaciones para mitigación del riesgo psicosocial	En este espacio se reunieron la psicóloga, la estudiante y la administradora del restaurante, dieron los puntos clave a mitigar frente a riesgo psicosocial, en	Administración Grupo Asecon S.A.S y estudiante	Generó un plan contextualizado y viable (adaptado a horarios y movilidad del personal), facilitó la aceptación por parte del personal y proporcionó materiales y estructura necesarios para la implementación	Grupo Asecon S.A.S fuente primaria	Acta de reunión formato plan de capacitaciones cronograma de capacitaciones ANEXO 2

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

		donde se concluyó que los temas a tratar eran trabajo bajo presión, comunicación asertiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos, manejo del estrés, teniendo esto claro se realizó el plan de capacitaciones teniendo en cuenta los horarios permitidos y el desplazamiento de los trabajadores al restaurante para que no falte ninguno.		permitió anticipar limitaciones operativas.	
SEPTIEMBRE 01 y NOVIEMBRE 15	Implementación de plan de capacitaciones, Ejecución de capacitaciones (Manejo de estrés,	En este espacio se informa a todos los trabajadores el plan de capacitaciones y	Psicóloga, grupo asecon sas y estudiante	Alta asistencia y participación práctica, mejoras inmediatas en la comunicación entre áreas y acuerdos operativos sencillos,	Registro de Asistencia y registro fotográfico ANEXO 3

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

	comunicación asertiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos, trabajo bajo presión) siempre en horario fuera de los turnos	su ejecución indicándoles fechas posibles y que todos estuvieran de acuerdo, después de un debate entre todos los presentes se realiza la elección de fechas y se ejecutan según su cronograma.		fortalecimiento de recursos individuales (técnicas de regulación) y colectivos (acuerdos de coordinación). Limitación: por la modalidad fuera de turnos se incrementó la carga temporal para los trabajadores, aspecto a corregir en futuros diseños.	Grupo Asecon S.A.S fuente primaria	
NOVIEMBRE 29	Evaluación de ambiente de trabajo, se realizó un estudio en donde se desarrollaron diferentes preguntas y ejercicios en donde la psicóloga analizo sus comportamientos.	En este espacio se realiza una encuesta a todos los trabajadores del restaurante la cual contiene preguntas específicas y se realiza un desarrollo de ejercicios psicológicos para analizar su comportamiento, al finalizar el análisis la psicóloga	Acompañante grupo asecon sas y estudiante	Permitió medir cambios perceptibles en comunicación y manejo de conflictos, produjo evidencia cualitativa y cuantitativa para validar ajustes del plan, identificó heterogeneidad en mejoras operativas, señalando necesidad de ajustes organizacionales adicionales.	Grupo Asecon S.A.S fuente primaria	Encuestas, registro de asistencia e informe con hallazgos por parte de psicología ANEXO 4

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

	entrega un informe de los hallazgos.					
Reunión con personal, Se realizo una reunión con el personal para socializar los hallazgos y obtener compromisos por parte de ellos.	Se realizo una reunión con todo el personal en donde se explica los hallazgos encontrados y se hace una pequeña charla para dar soluciones, igualmente se escucha a cada trabajador y se reciben compromisos por parte de ellos los cuales quedan en acta.	Acompañante grupo asecon sas, trabajadores, representante legal y estudiante	Reforzó la apropiación de medidas por parte del equipo, consolidó compromisos para la continuidad y facilitó la identificación de acciones concretas consensuadas; aumentó la legitimidad interna de las recomendaciones.	Grupo S.A.S primaria	Asecon fuente	Acta de reunión y lista de asistencia
Reunión final, con representante legal para presentación de informe teniendo en cuenta los hallazgos y sugerencia para seguimiento	Después de realizar toda la ejecución del plan de capacitaciones se presenta un informe final al representante legal explicando cada hallazgo y sugiriendo	Acompañante grupo asecon sas y estudiante, representante legal	Reforzó la apropiación de medidas por parte del equipo, consolidó compromisos para la continuidad y facilitó la identificación de acciones concretas consensuadas; aumentó la legitimidad interna de las recomendaciones.	Grupo S.A.S primaria	Asecon fuente	Acta de reunión y registro de asistencia.

Plan de capacitaciones para el manejo de Riesgo Psicosocial en Restaurante
Parrilla Oliva BBQ

	continuidad y seguimiento por parte de seguridad y salud en el trabajo.
--	--

Tabla 4. Se encuentra todas las actividades que se realizaron cronológicamente y explicando todo el proceso que se realizó en el restaurante con sus respectivos responsables y evidencias.

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva bbq

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se consolidan 5 actividades que inicia con la elaboración y envío de una solicitud formal dirigida al representante legal del restaurante, explicando propósito, alcance y beneficios del proyecto. Grupo Asecon S.A.S. y la practicante concertaron la reunión de presentación donde se expuso el plan preliminar y se solicitaron autorizaciones para acceso a instalaciones, datos y personas. Se entregó un oficio adjuntando un esquema del cronograma y los perfiles de los facilitadores. Tras la aprobación firmada (Anexo 1) se acordaron condiciones logísticas (espacios para capacitación, horarios y permisos para registro fotográfico/audio).

Siguiendo con el orden de las actividades Con la autorización, se realizó una sesión de diseño entre la psicóloga, la practicante y la administradora del restaurante. Se partió del diagnóstico preliminar y de la revisión del Manual SG-SST (v.1 abril 2023). En la reunión se definieron los objetivos formativos, los contenidos (manejo del estrés, comunicación asertiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos y manejo del trabajo bajo presión), la duración de cada módulo, las metodologías (micro talleres experienciales, simulaciones, dinámicas situadas) y la logística (fechas fuera de turnos, recursos materiales). Se elaboró el formato del plan, cronograma y fichas técnicas de cada taller; estos documentos quedaron registrados en acta y sirvieron como guía operativa para la implementación. Ya teniendo el cronograma se siguió con la implementación del plan de capacitaciones, las sesiones formativas se ejecutaron según el cronograma pactado, siempre procurando minimizar impacto operativo (fuera de turnos o en franjas de menor demanda). Cada módulo tuvo una estructura práctica: bienvenida y contextualización (10 min), actividad experiencial/simulación (30–40 min), reflexión guiada y acuerdos de aplicación (20–30 min) y cierre con evaluación rápida. La psicóloga moderó los ejercicios de regulación emocional y manejo de estrés, la practicante y un facilitador de Grupo

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva bbq

Asecon dinamizaron los ejercicios de comunicación y resolución de conflictos. Se utilizó material impreso y presentaciones breves. Se registró asistencia, se aplicaron encuestas de satisfacción al final de cada sesión y se documentaron evidencias fotográficas autorizadas. Durante la ejecución se fomentó la participación activa y la construcción de acuerdos operativos entre cocina y servicio. La participación fue satisfactoria, así como indica la siguiente gráfica:

Figura 4.
Asistencia a capacitaciones



Figura 4. Se representa la asistencia de los trabajadores en donde su población es de 7 trabajadores

Tras completar el cronograma de trabajo, se aplica una entrevista de percepción que fue diseñada por la psicóloga) y condujo ejercicios psicológicos en formato grupal para observar respuestas conductuales y emocionales. Paralelamente se realizaron entrevistas semiestructuradas a cada trabajador y se integraron notas de observación de las rutinas en horas pico. Los datos cuantitativos se consolidaron en tablas descriptivas y los hallazgos cualitativos se transcribieron para análisis temático. El informe de hallazgos incluyó patrones de cambio, áreas persistentes de tensión y recomendaciones operativas.

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva bbq

Así que la percepción fue positiva para los temas que se abordaron, así como se presenta en la siguiente figura:

Figura 5.
Percepción de capacitaciones



Figura 5. Se representa la percepción que tuvieron los trabajadores cuando recibieron las capacitaciones, la cual fue positiva.

Con los resultados preliminares se convocó a una reunión general con todo el personal, la administración y el equipo asesor. Se presentó el informe de hallazgos de manera accesible (resumen ejecutivo, gráficos sencillos) y se facilitó un espacio de diálogo para recoger percepciones y propuestas. Se promovió la firma de compromisos operativos (acuerdos de comunicación pre/post turno, pausas breves, protocolos de coordinación) que quedaron consignados en acta. Esta actividad fomentó apropiación y permitió ajustar recomendaciones de forma participativa.

Como cierre formal, el equipo presentó el informe final al representante legal y directivos, integrando evidencias, matriz de recomendaciones y propuesta de incorporación al Manual

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva bbq

SG-SST. En la sesión se discutieron responsabilidades, calendario de refuerzos formativos y propuesta de seguimiento (evaluaciones a 3 y 6 meses). Se firmó un acta con compromisos para institucionalizar medidas y se acordó la designación de un referente interno para dar continuidad al plan.

5. CAPITULO V.

Análisis e interpretación crítica de la experiencia (AICE)

El eje central de la sistematización fue la ejecución del plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en el restaurante parrilla oliva BBQ S.A.S (agosto-diciembre 2025), articulado al SG-SST. El problema partió de la constatación in situ de factores psicosociales (trabajo bajo presión, fallas de comunicación cocina-servicio, conflictos interpersonales y diferencias en los estilos de personalidad). A partir de esa realidad se planteó una intervención formativa aplicada, que fortaleciera recursos individuales y colectivos, contrastando la factibilidad de la formación en una microempresa de siete empleados con la necesidad de cambios organizacionales. El proceso AICE confrontó la necesidad operativa (reducción de tensión y errores en horas pico) con la viabilidad formativa en una pyme de siete empleados, priorizando acciones de bajo costo, aplicabilidad inmediata y continuidad institucional.

Teniendo en cuenta que el objetivo central era analizar el impacto de la ejecución de plan de capacitaciones el alcance logrado fue evaluar a toda la población operativa en donde se documentaron cambios perceptibles en comunicación y manejo inmediato de conflictos y se generó evidencia cualitativa (entrevistas, notas de campo) que permitieron evaluar impacto inicial. Sin embargo, los efectos culturales quedan por confirmarse en seguimientos posteriores. En cuanto a describir el proceso de ejecución del plan, la sistematización reconstruye

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva bbq

cronológicamente el diseño institucional, ejecución del plan de capacitación (manejo del estrés, comunicación asertiva, trabajo en equipo, manejo de conflictos y trabajo bajo presión) y actividades de cierre, se registraron asistencia y actas, cumpliendo el cronograma adaptado. Para identificar estrategias utilizadas y nivel de participación se implementaron las andragógicas y experienciales (talleres, dinámicas, simulaciones) y se registró la asistencia a las sesiones programadas fuera de turnos. La participación siempre fue positiva ya que no hubo resistencia alguna, logrando buena aceptación. Finalmente se registraron aprendizajes procedimentales y cambios conductuales inmediatos (acuerdos de comunicación, técnicas básicas de regulación emocional), mientras que las mejoras en indicadores operativos fueron incipientes y heterogéneas.

Desde la reflexión en la práctica propuesta por Schön se manifestó en ajustes inmediatos mediante reuniones después de las actividades, aunque la reflexión continua necesita institucionalización. La andragogía de knowles respalda la pertinencia de los módulos breves y orientados a la aplicabilidad, lo que se verificó en la motivación y asistencia de los trabajadores. En materia de riesgo psicosocial, los modelos demanda-control-apoyo de Karasek y Theorell y el modelo Job Demands-Resources (JD-R) de Bakker y Demerouti ofrecen un marco explicativo: la intervención busca aumentar recurso (capacitación, comunicación y liderazgo) para mitigar el efecto de altas demandas, con resultados parciales congruentes con la literatura. La teoría social cognitiva de Bandura sustenta los ejercicios de modelado y fortalecimiento de autoeficacia observados en los talleres, que favorecieron la aplicación de las técnicas por parte de algunos trabajadores. Asimismo, la perspectiva esfuerzo-recompensa de Siegrist y los lineamientos de la OMS y la OIT confirman que sin modificaciones organizacionales (turnos, carga, protocolos) la reducción del riesgo psicosocial será limitada; la experiencia mostro que la formación es

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva bbq

necesaria pero insuficiente por si sola. En suma, la evidencia empírica recogida valida los supuestos teóricos sobre la eficacia de intervenciones formativas experienciales, pero enfatiza la necesidad de acciones organizacionales complementarias para lograr impactos sostenidos.

Las acciones formativas fueron pertinentes y aplicables al contexto del restaurante, logrando cambios inmediatos en comunicación y resolución de conflictos y generando expectativas positivas entre los trabajadores. los objetos relacionados con la ejecución y documentación del plan se cumplieron plenamente; Describir el proceso de ejecución del plan de capacitaciones, identificar las estrategias utilizadas en las capacitaciones y el nivel de participación de los trabajadores y analizar los aprendizajes y cambios generados en los trabajadores a partir de la ejecución del plan de capacitaciones. El objeto de análisis de impacto mostro resultados prometedores en corto plazo, pero insuficientes para afirmar un impacto sostenido sin mediciones teniendo en cuenta que debe haber un seguimiento continuo al desarrollo del plan a 3 y 6 meses. La integración incipiente de recomendaciones al Manual SG-SST representa un avance en institucionalización, aunque aún faltan responsabilidades formales y recursos asignados. En términos críticos, la intervención confirmo que en microempresas del sector gastronómico la formación mejora capacidades individuales y practicas operativas, pero su sostenibilidad depende de la simultaneidad con ajustes organizacionales.

La población reducida y la estructura de la microempresa limitan la generalización y la capacidad de prueba con sustituciones operativas; el periodo de intervención y observación (cinco meses) resulto corto para evaluar efectos culturales y de liderazgo en mediano plazo. Las restricciones operativas dificultaron la programación de capacitaciones durante horarios productivos, lo que ocasiono sesiones fuera de turno y potencial de fatiga. Se detectó resistencia al cambio en algunos participantes y una cultura organizacional orientada a la demanda de más

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva bbq

espacios reflexivos. Finalmente se evidencio que no existían bases sólidas para comparación con años anteriores.

Para mitigar las limitaciones se propone implementar pilotos escalonados por turno, cual permite validar ajustes operativos sin afectar el servicio y facilita la aceptación progresiva. Las charlas pequeñas (sesiones de 15 -30 minutos) y recursos de microlearning (audios y videos) permiten reducir la carga temporal y aumentar la cobertura de capacitación. Es imprescindible designar formalmente un referente interno con tiempo asignado y responsabilidad en seguimiento, vinculación con el SG-SST y registro de evidencias. Las capacitaciones deben planificarse en paralelo con los cambios organizacionales concretos: rediseño de turnos, estandarización de procesos en horas pico y protocolos de coordinación cocina-servicio, tal como indican Karasek y el modelo JD-R. se recomienda fortalecer sistemas de registro administrativo para generar bases cuantitativas y habilitar mediciones a 3 y 6 meses, incluyendo refuerzos formativos periódicos. Finalmente, la apropiación cultural se debe fomentar con un reconocimiento por buenas prácticas.

El plan de capacitaciones demostró pertinencia técnica y produjo cambios observables en prácticas y percepciones inmediatas, validando la estrategia formativa experiencial y andragógica. No obstante, la susceptibilidad y el alcance del impacto dependen de la articulación sistemática entre formación y cambios organizacionales, la institucionalización de responsabilidades y la implementación de un sistema de monitoreo. La convergencia entre los aportes de Schön, Knowles, Karasek & Theorell, Bakker & Demerouti, Bandura y Siegrist ofrece una base teórica robusta que legitima las propuestas; la experiencia de la práctica evidencia que responder a limitaciones detectadas mediante micro formación. Referente interno y ajuste

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva bbq

organizacional es condición necesaria para transformar de forma sostenida las condiciones psicosociales de Parrilla Oliva BBQ S.A.S.

6. CAPITULO VI

Propuestas transformadoras

La propuesta esta titulada "Programa integral para la gestión de riesgo psicosocial en Parrilla Oliva BBQ S.A.S., va dirigido a todo el personal operativo (cocina y servicio), jefes inmediatos, representantes de Grupo Asecon S.A.S., estudiantes practicantes y Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Descripción

A partir de los hallazgos y recomendaciones en el anterior apartado la propuesta articula tres componentes integrados:

1. Formación práctica modular y contextualizada en manejo de estrés, comunicación asertiva trabajo en equipo y resolución de conflictos.
2. Ajustes operativos focalizados en horas pico (rediseño de flujos, turnos rotativos y pausas activas) y protocolos de coordinación cocina-servicio.
3. Sistema de seguimiento e institucionalización (incorporación al SG-SST, referente interno y tabla de indicadores)

Propósito

Todo el programa combina actividades presenciales de corta duración, microlearning y pilotos operativos participativos con acompañamiento técnico de Grupo Asecon S.A.S y supervisión académica. La propuesta tiene como propósito reducir la exposición a factores de

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva bbq

riesgo psicosocial y mejorar el clima laboral mediante medidas operativas que reduzcan la presión en horas pico y la institucionalización de prácticas sostenibles dentro del SG-SST, generando además un espacio formativo real para estudiantes y un producto replicable para la universidad y la asesoría.

Priorizar intervenciones integrales que combinen formación experiencial con cambios organizacionales, ejecutar pruebas en horarios diferentes para validar medidas sin afectar la operación, diseñar capacitaciones modulares y cortas (micro talleres y microlearning) ajustadas a la disponibilidad de los trabajadores, formalizar un referente interno responsable del seguimiento y relación con el SG-SST, establecer rutinas de comunicación y protocolos claros de manejo de incidentes psicosociales, incorporar indicadores(ausentismo, rotación, quejas, errores en pedidos, encuestas cortas de clima laboral) y programas evaluaciones a 3 y seis meses, fomentar la apropiación con los trabajadores y reconocimiento de buenas prácticas. Estas ideas se traducen en acciones concretas que buscan promover cambios sostenibles en procesos, cultura y desarrollo de capacidades.

En este punto se hacen las siguientes preguntas de orientación: ¿Cómo incorporar de manera efectiva la voz operativa en el diseño de flujos y protocolos para asegurar viabilidad y aceptación? ¿Qué capacitaciones garantizan mayor asistencia y transferencia al puesto de trabajo sin afectar la operación? ¿Qué criterios objetivos deben usarse para redistribuir cargas y diseñar turnos que reduzcan fatiga sin incrementar costos operativos insostenibles? ¿Qué indicadores mínimos y umbrales permitirán validar la reducción de carga y la mejora del clima laboral? ¿Qué mecanismos incentivan la confianza y el reporte sin estigmatización de incidentes psicosociales? ¿Cómo garantizar la continuidad del programa mediante recursos, responsabilidades y su integración formal al SG-SST?

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva bbq

Estrategia

Construir un comité tripartito empresa, universidad y estudiante que lidere el proceso, realizar talleres participativos para diagnóstico y el diseño con todo el personal, integrar representantes operativos como facilitadores en micro talleres, visibilizar resultados temprano mediante informes e infografías y formalizar compromisos gerenciales en acta para asignación responsable interno y recursos. Todo esto busca generar confianza a partir de logros rápidos y participación directa de quienes viven la problemática.

Plan de trabajo:

Tabla 5.
Plan de trabajo para la propuesta transformadora

Fase	Actividades clave	Responsables	Duración	Indicadores de logro	Evidencias
Fase Preparación acuerdos	1 y Firma de convenio, designación de responsables, recolección de base de datos	Representante legal (empresa), Grupo Asecon S.A.S, Coordinador académico, practicante, referente interno	2 semanas	Convenio firmado, acta de designación, base de datos completa, cronograma aprobado	Oficio o convenio firmado, acta de reunión, archivo base de datos (nómina, turnos, manuales)
Fase Diagnóstico diseño con participación	2 y Talleres para mapear flujos en horas pico, priorizar intervenciones; diseño de fichas técnicas	Practicante, psicóloga; referente interno; personal operativo; coordinador académico	2–3 semanas	Número de talleres realizados; mapas de flujo; matriz de prioridades validada; fichas técnicas	Mapas de flujo; actas de taller; encuestas; transcripciones de entrevistas; fichas técnicas, cronograma

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva
bbq

Fase 3 Piloto integrado por franja horaria	Implementación de micro talleres ajustes operativos en turno seleccionado, registro sistemático de evidencias	Facilitadores (psicóloga, practicante, Grupo Asecon), referente interno, personal del turno piloto	4-8 semanas	Asistencia por sesión (%), satisfacción inmediata, cumplimiento de ajustes operativos, registro diario de incidencias	Listas de asistencia, fotografías autorizadas, evaluaciones rápidas, notas de campo, actas de ajustes operativos
Fase Evaluación ajuste	4 y Aplicación de encuestas pre/post, grupos focales, análisis de indicadores y ajuste de plan	Equipo evaluador (practicante, psicóloga, tutor académico), comité tripartito; personal operativo	2-3 semanas	Resultados pre/post, hallazgos de grupos focales, variación en indicadores operativos (tiempos, errores)	Informe de evaluación, bases de datos de encuestas, transcripciones de grupos focales, matriz de ajustes
Fase Institucionalidad	5 Incorporación de protocolos al SG-SST, capacitación de mandos medios, formalización del referente interno	Gerencia, referente interno, responsable SST; Grupo Asecon, tutor académico	4 semanas	Protocolos incorporados al Manual SG-SST, mandos medios capacitados, documento de formalización del referente	Versión actualizada del Manual SG-SST, actas de capacitación, documento de nombramiento del referente
Fase Monitoreo continuidad	6 y Seguimiento mediante tablero de indicadores, refuerzos formativos periódicos, reuniones trimestrales	Referente interno, comité tripartito gerencia, Grupo Asecon (asesoría)	Continuo; revisiones formales a 3 y 6 meses	Tablero actualizado (ausentismo, rotación, quejas, tiempos), cumplimiento de cronograma de refuerzos,	Tablero de indicadores (reportes mensuales), registros de refuerzos formativos, actas de

Tabla 5. Aquí se presenta el plan de trabajo de la propuesta transformadora en donde se presentan las actividades, los responsables y los tiempos para su ejecución.

La empresa provee espacios, tiempo de personal para pilotos y designa un referente interno, la universidad aporta tutoría, diseño pedagógico y estudiantes facilitadores, Grupo Asecon brinda asesoría técnica en SG-SST. Recursos mínimos: tiempo acordado para micro talleres, material impreso/digital, registro de indicadores y asignación de horas del referente interno.

La propuesta responde a las recomendaciones hechas en el anterior punto al integrar la formación experiencial, ajustes organizacionales y mecanismos de seguimiento e institucionalización, las preguntas planteadas orientan decisiones practicas durante el piloto y la escala. La articulación participativa entre la universidad, estudiantes y empresa busca no solo mitigar el riesgo psicosocial en el corto plazo sino consolidar capacidades y protocolos que permitan la sostenibilidad y la difusión del modelo en contextos gastronómicos similares.

7. CAPITULO VII. Conclusiones

La investigación evidencio que en el Restaurante Oliva BBQ S.A.S los factores psicosociales más relevantes son trabajo bajo presión en horario con mayor demanda, deficiencias en la comunicación cocina-servicio, conflictos interpersonales y diversidad de personalidades, estas condiciones afectan percepción de carga, calidad operativa y clima laboral. El plan de capacitaciones implementado entre agosto y diciembre del 2025, mostro resultados positivos a corto plazo, como lo fue el mayor uso de estrategias comunicativas, adopción de acuerdos

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva bbq

operativos simples, mejora en la regulación emocional individual y alta participación en entornos prácticos. No obstante, los cambios en indicadores operativos fueron heterogéneos y modestos, lo que sugiere que la formación por sí sola no garantiza efectos sostenibles sin ajustes organizacionales y seguimiento institucional. Las limitaciones metodológicas y población reducida, restricciones horarias para formación y registros administrativos incompletos condicionaron la amplitud de algunas conclusiones y la posibilidad de generalizar hallazgos.

Tomando como base estos resultados se derivan interrogantes y líneas de investigación futuras que pueden profundizar el conocimiento y orientar intervenciones más efectivas. Entre las preguntas prioritarias cabe plantear: ¿Qué combinación específica de intervenciones formativas y modificadores organizacionales (turnos, redistribución de tareas, protocolos) produce efectos sostenibles en indicadores operativos y de salud mental en pymes gastronómicas? ¿Cuál es el impacto longitudinal (3, 6, 12 meses) de capacitaciones experienciales integradas al SG-SST sobre clima laboral, ausentismo y rotación? ¿Qué formatos de formación (microlearning, sesiones breves) optimizan la transferencia en contextos de alta demanda y baja disponibilidad horaria? ¿Cómo influyen las variables individuales (resiliencia, estilos de personalidad, autoeficacia) en la respuesta a las capacitaciones y qué estrategias personalizadas resultan más eficaces? ¿Qué indicadores operativos y psicosociales son los más sensibles y prácticos para el monitoreo continuo en microempresas? ¿Qué costo-beneficio presentan las intervenciones integradas (formación + ajustes organizacionales) respecto a la productividad y la retención de personal? ¿Cómo se pueden institucionalizar mecanismos de retroalimentación y liderazgo que garanticen la sostenibilidad de las medidas propuestas?

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva bbq

También conviene indagar aspectos complementarios como una evaluación comparativa entre restaurantes de similar tamaño y demanda para identificar factores contextuales moderadores, el rol de la cultura organizacional y estilos de liderazgo en la adopción de medidas preventivas, la eficacia de incentivos no monetarios y reconocimientos en la apropiación de buenas prácticas y el diseño de herramientas de medición sencillas replicables y digitales que permitan a microempresas realizar monitoreo continuo del plan de capacitaciones con baja carga administrativa.

Después de todo esto pensar a futuro implica combinar investigación aplicada y evaluación práctica, en donde se hagan pilotos controlados y estudios longitudinales que integren métricas psicosociales y productivas, diseños con trabajadores y gerencia para construir evidencia amplia que oriente políticas de prevención y modelos replicables en el sector gastronómico.

El objetivo central que es analizar el impacto de la ejecución del plan de capacitaciones fue alcanzado parcialmente de forma satisfactoria, se realizó las evaluaciones de la población operativa, se generó evidencia cualitativa y cuantitativa que muestra efectos positivos a corto plazo en percepción y prácticas, sin embargo, la confirmación de impacto sostenido requiere un seguimiento a 3 y 6 meses. El siguiente objetivo se reconstruyó cronológicamente y documentalmente el ciclo completo (diseño, ejecución, evaluación y cierre). Con actas, cronogramas, registros de asistencia y evidencias fotográficas. En el siguiente objetivo se documentaron estrategias andragógicas y experienciales (micro talleres, simulaciones) y se registró alta asistencia y participación.

El último objetivo fue alcanzado parcialmente, se obtuvo aprendizajes procedimentales y cambios conductuales inmediatos (acuerdos de comunicación, técnicas básicas de regulación

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva
bbq

emocional), pero las mejoras operativas (tiempos de servicio, errores) fueron heterogéneas y requieren intervenciones organizacionales complementarias para consolidarse.

En síntesis, los objetivos del trabajo se cumplieron en lo operativo y documental; los efectos formativos son claros a corto plazo, pero la consolidación del impacto exige continuidad, ajuste organizacional y evaluación longitudinal para transformar de forma sostenible las condiciones psicosociales en Parrilla Oliva BBQ S.A.S.

Referencias

Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. W. H. Freeman.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>

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

Knowles, M. S. (1984). *Andragogy in action: Applying modern principles of adult learning*. Jossey-Bass.

Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge University Press.

Peiró, J. M. (1993). Desencadenante del estrés laboral del estrés en el trabajo. https://www.researchgate.net/publication/228786101_Desencadenantes_del_estres_laboral

Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Basic Books.

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>

bbq Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva

República de Colombia. Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales.

República de Colombia. Decreto 1072 de 2015. Por el cual se compilan disposiciones del sector trabajo y se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

República de Colombia. Resolución 0312 de 2019. Por la cual se establecen disposiciones para la vigilancia epidemiológica en seguridad y salud en el trabajo. Diario Oficial [n.º], [fecha].

República de Colombia. Ley 1010 de 2006. Por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral.

República de Colombia. Resolución 3461 de 2025. Por la cual se establecen acciones para la prevención de la violencia en el trabajo.

Oliva BBQ S.A.S. (2023). Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), versión 1 (abril de 2023). [Documento interno].

Anexos

ANEXO 1.



GRUPO ASECON SAS
CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO

San Juan de Pasto 20 de agosto de 2026

Señor
Gerente
Pasto

Cordial saludo

Mediante la presente GRUPO ASECON SAS le realiza la solicitud de otorgar el permiso a la señorita Yolanda Marisol Ruiz estudiante de noveno semestre de administración en seguridad y salud en el trabajo quien es la representante legal de nuestra empresa y quien en el momento esta realizando su practica profesional con nosotros, pueda desarrollar en su establecimiento Restaurante Parrilla BBQ S.A.S un plan de capacitaciones para mitigar el riesgo psicosocial que hemos identificado en su empresa, esperamos esta propuesta sea de su agrado.

Atentamente



Marisol Ruiz
Representante Legal

Aceptación



Everth Francisco Pozos
Gerente Restaurante

GRUPO ASECON SAS
NIT: 901447052-0
Carrera 23 N.º 39-38 Centro Office 300 Perto-Parrilla - Ciudad - 8187473333
www.gruposecon.com Correo: gruposeconparito@gmail.com

bbq

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva

ANEXO 2.

PROGRAMACIÓN 2025 RIESGO PSICOSOCIAL																													
RESPONSABILIDAD																													
Responsable de la planificación						Responsable de la ejecución						Responsable del plan de acción						Responsable del seguimiento a las acciones											
COORDINADOR RECURSO HUMANO COORDINADOR SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO						COORDINADOR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO						COORDINADOR RECURSO HUMANO COORDINADOR SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO						GERENTE GENERAL											
1 PROGRAMADO 1 EJECUTADO 1 REPROGRAMADO -1 NO REALIZADO																													
#Cc No. de trabajadores citados a capa #C No. de trabajadores capacitados #Te De trabajadores evaluados con comprensión %																													
PROGRAMACIÓN 2025 RIESGO PSICOSOCIAL																													
CAPACITACIÓN	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		Eficacia	Eficiencia	Efectividad		
	P	E	#Cc	#C	#Te	P	E	#Cc	#C	#Te	P	E	#Cc	#C	#Te	P	E	#Cc	#C	#Te	P	E	#Cc	#C	#Te	P	E	#Cc	#C
8 SOLICITUD DE PERMISO															1	1	1	1								100%	100%	100%	
9 CREACION DE CRONOGRAMA															1	1	3	3								100%	100%	100%	
0 TRABAJO EN EQUIPO																	1	1	7	7	7					100%	100%	100%	
1 COMUNICACIÓN ASERTIVA																	1	1	7	6	6					100%	86%	100%	
2 TRABAJO BAJO PRESION																	1	1	7	6	6					100%	86%	100%	
3 RESOLUCION DE CONFLICTOS																	1	1	7	7	7					100%	100%	100%	
4 MANEJO DEL ESTRÉS																	1	1	7	6	6					100%	86%	100%	
5 ENCUESTA																	1	1	7	6	6					100%	86%	100%	
6																										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
7																										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
8																										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
9																										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
0																										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
1																										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
2																										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
3																										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
4																										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva

ANEXO 3

Registro de asistencias y fotografico

The image shows a blank ledger page from a notebook. At the top, there is a header section with three main fields: 'Date', 'Page No.', and 'Subject'. Below these fields, there are several rows of text, likely for a title or description. The main body of the page is a large table with multiple columns and rows, designed for recording data. The table has a header row with labels for different categories, and subsequent rows are empty for data entry. The page is slightly aged and shows some wear.

 UNIVERSITY OF TORONTO Faculty of Arts and Social Sciences Department of Anthropology		ANTHROPOLOGY 100 Final Exam	Date: _____ Time: _____
Name: _____ Student ID: _____		Section: _____	
Question 1 (20 marks) Explain the difference between the following terms:		Question 2 (20 marks) Describe the process of	
a. <i>Acute</i> vs. <i>Chronic</i>		b. <i>Primary</i> vs. <i>Secondary</i>	
c. <i>Proximal</i> vs. <i>Distal</i>		d. <i>Anterior</i> vs. <i>Posterior</i>	
e. <i>Superior</i> vs. <i>Inferior</i>		f. <i>Medial</i> vs. <i>Lateral</i>	
g. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		h. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
i. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		j. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
k. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		l. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
m. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		n. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
o. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		p. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
q. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		r. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
s. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		t. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
u. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		v. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
w. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		x. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
y. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		z. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
aa. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		ab. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
ac. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		ad. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
ae. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		af. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
ag. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		ah. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
ai. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		aj. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
ak. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		al. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
am. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		an. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
ao. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		ap. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
aq. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		ar. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
as. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		at. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
au. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		av. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
aw. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		ax. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
ay. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		az. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
ba. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		bb. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
bc. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		bd. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
be. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		bf. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
bg. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		bh. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
bi. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		bj. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
bk. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		bl. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
bm. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		bn. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
bo. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		bp. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
bq. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		br. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
bs. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		bt. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
bu. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		bv. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
bw. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		bx. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
by. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		bz. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
ca. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		cb. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
cc. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		cd. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
ce. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		cf. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
cg. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		ch. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
ci. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		cj. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
ck. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		cl. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
cm. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		cn. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
co. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		cp. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
cq. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		cr. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
cs. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		ct. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
cu. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		cv. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
cw. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		cx. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
cy. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		cz. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
da. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		db. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
dc. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		dd. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
de. <i>Superficial</i> vs. <i>Deep</i>		df. <i>Internal</i> vs. <i>External</i>	
dg. <i>Superficial</i>			

[illegible][illegible]

bbq

Plan de capacitaciones para el manejo de riesgo psicosocial en restaurante parrilla oliva

ANEXO 4

Encuesta

Conocimientos y Habilidades:

10. ¿Qué conocimientos generales necesitaría para su buen desempeño laboral?
(Marque con X todos los que Ud. Crea pertinentes)

(x) Relaciones humanas en el trabajo (x) Seguridad e higiene (x) Conocimientos Técnicos (x) Calidad en el servicio

¿Qué conocimientos y habilidades específicas de su puesto necesitaría desarrollar? (Nombre específicamente los que considere más importantes)

Que todo salga bien y tener un
cliente satisfecho y que vuelva para que el trabajo
que hacemos.

11. Capacitación:

¿Ha recibido cursos de capacitación? SI X NO _____

12. ¿Considera adecuada la capacitación que ha recibido? SI X NO _____
¿Por qué? _____

13. ¿Cree que en la actualidad su desempeño es tan adecuado como lo desearía usted mismo? ¿Por qué?

SI Porque me gusta que las cosas salgan bien
y haci mismo tenemos
un cliente satisfecho y agradado porque haci mismo
el resolve

14. ¿Cómo determina Ud. qué cursos de capacitación necesita seguir? (Marque con X una sola opción) a.

8. Como considera usted que es la experiencia de trabajo:

Buena X
Mala _____
Regular _____
Si es mala aclare el por que _____

Antigüedad en la empresa: Año 1 Mes 6

Mencione los puestos de trabajo que ha ocupado hasta la actualidad en la empresa y los años calendario deservicio en cada uno de ellos (agregue los puestos necesarios). Puesto Años:

1: Hebena Años: _____
1 Año 6 meses. Puesto Años: _____

2: _____ Puesto Años: _____

3: _____ Puesto Años: _____

¿Conoce el perfil y descripción de su puesto laboral? SI X NO _____

9. Mencione, a su juicio, cuáles son las 3 responsabilidades o actividades más importantes de su puesto.

1. Buena Presentación 2. Ama Buena Atención 3. Hacer sentir a mi cliente que esta bien en casa.

¿Considera que tiene los conocimientos, habilidades y aptitudes para cumplir adecuadamente con las responsabilidades de su puesto actual? Si, totalmente X A medias _____ No los tengo _____ ¿Qué es lo que más le gusta de su puesto? ¿Por qué?

lo que mas me gusta es cuando un cliente se va
satisfecho con la atención y con lo que se a cuidado
y su agradecimiento y que vuelva. ¿Qué es lo que menos le gusta de su puesto? ¿Por qué?

cuando las cosas o los alimentos salen mal y
las respuestas de los personas que los preparan porque
uno tiene que atender bien para que el cliente vuelva.