

Portada

TRABAJO DE GRADO

FACTORES DESENCADENANTES DE ESTRÉS EN UN RESTAURANTE DE
COMIDAS RAPIDAS CON SEDE ROBLEDO LAS MARGARITAS, MEDELLÍN
COLOMBIA.

NRC: 16032

Presenta:

CHRISTINA CARABALLO ORTIZ, ID: 332364

Asesor de investigación:

HÉCTOR IVÁN DUQUE HERRERA



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD

2020-2

Tabla de contenido

Portada	1
Tabla de contenido	3
Tablas e Ilustraciones.....	5
Introducción	6
Resumen.....	7
Palabras clave.....	9
Estrés laboral	9
Salud mental.....	9
Salud ocupacional.....	9
Riesgo psicosocial	10
Tema: Estrés laboral	11
Título: Factores desencadenantes de estrés en un restaurante de comidas rápidas con sede Robledo Las Margaritas en Medellín Colombia.	11
Sub-línea: Promoción, prevención, cultura, educación, innovación y emprendimiento en seguridad y salud en el trabajo.....	11
Preguntas de investigación.....	12
Objetivo general	13
Objetivos específicos	13
Justificación	13

Marco referencial	15
Antecedentes nacionales de investigación	15
Antecedente nacional 1.	15
Antecedente nacional 2.	19
Antecedente nacional 3.	21
Antecedentes internacionales de investigación	26
Antecedente internacional 1.	26
Antecedente internacional 2.	30
Antecedente internacional 3.	36
Antecedente internacional 4.	40
Marco legal	43
Resolución 2646 de 2008.	43
Decreto 4108 de 2011.	44
Ley 1616 de 2013.	44
Resolución 2404 de 2019.	44
Ley 1010 de 2006	45
Decreto 1072 de 2015	45
Marco teórico	47
Diseño metodológico	57

Tipo de investigación.....	57
La población y la muestra	57
Técnica e Instrumento para la recolección de información	58
Encuesta No estructurada.....	59
Plan de recolección y análisis de la información	61
Cronograma de actividades	62
Procesamiento de la información	63
Análisis de datos recolectados.....	64
Conclusiones	71
Recomendaciones	73
Referencias.....	78
Webgrafía de Apoyo.....	82
Anexos	84

Tablas e Ilustraciones

Ilustración 1, Cronograma de actividades.....	63
Ilustración 2, Análisis de datos recolectados	69
Ilustración 3, SOAEL	76
Ilustración 4, Formato para seguimiento de ausentismos.	77

Introducción

Este trabajo de tesis pretende analizar los posibles factores de riesgos psicosociales en una empresa del sector comercial que brinda un servicio de preparación, venta y distribución de comidas rápidas en la zona de Robledo Las Margaritas en la ciudad de Medellín. Mediante este estudio se pretende determinar alguno de los motivos que está causando las incapacidades médicas de algunos empleados debido a estrés laboral. Si bien es más “fácil” determinar la exposición a un riesgo de tipo físico, (por poner un ejemplo), por instinto de supervivencia o por sentido común se sabrá que hacer, pero cuando se habla de riesgo psicosocial el asunto cambia, pues los agentes y factores desencadenantes pueden representar un peligro para un grupo poblacional, mientras que para otros pueden ser estrategias motivacionales que funcionarán.

Se pretende dar una perspectiva de estos factores dentro de organizaciones pequeñas, realizando una propuesta que permita analizar, mostrar e identificar estos factores, finalmente se diseñará un plan de acción mediante el cual se pueda prevenir con el monitoreo constante con la identificación y monitoreo de este factor dentro de la población colaboradora.

Finalmente este trabajo quiere resaltar la importancia de invertir en la prevención de enfermedades laborales de tipo psicosocial, pues es económicamente es más beneficioso para las empresas invertir en la promoción y prevención de estas, ya que los tratamientos en enfermedades crónicas de este tipo, afectan drásticamente no solo la vida de quien la padece, sino también la productividad y rendimiento de la organización.

Resumen

El estrés laboral es un problema que día a día aumenta en la población en general, resulta muy interesante hablar de este tema porque generalmente causa un efecto dominó sobre la persona que lo padece, su actuación frente a situaciones externas, es muy difícilmente controlable ya que los factores pueden variar de un colaborador a otro aunque desempeñen la misma actividad, y entre otros, porque tiene repercusiones importantes no solo en la salud mental, pues este somatiza afectando además la calidad de la salud física.

Esto es importante porque desde los sistemas de gestión de seguridad y **salud** en el trabajo a cargo del profesional en el tema, se puede monitorear mediante seguimientos y controles, garantizando el mejor estado posible de bienestar en el colaborador, y así el alza en la productividad de la empresa.

Mediante este trabajo de grado se pretende cuestionar el tema, mostrar desde una perspectiva algunos de los factores por los cuales los trabajadores en la población seleccionada, sobrepasan los niveles normales de estrés.

Abstract

Work stress is a problem that increases day by day in the general population, it is very interesting to talk about this issue because it generally causes a domino effect on the person who suffers from it, their performance in external situations is very difficult to control since The factors may vary from one collaborator to another even though they perform the same activity, and among others, because it has important repercussions not only on mental health, as this somatizes, also affecting the quality of physical health.

This is important because from the occupational **health** and safety management systems in charge of the professional in the subject, it can be monitored through follow-ups and controls, guaranteeing the best possible state of well-being in the employee, and thus the increase in productivity of the company.

Through this degree work, the aim is to question the subject, to show from a perspective some of the factors by which workers in the selected population exceed normal levels of stress.

Palabras clave

Estrés laboral

“El estrés laboral es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo mencionado”. (Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000)

Salud mental

“Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, también como "La promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo"

(Organización Mundial de la Salud - OMS, 2016)

Salud ocupacional

“Actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción en las condiciones de riesgo”.

(Organización Internacional del Trabajo - OIT & la Organización Mundial de la Salud - OMS, 1950)

Riesgo psicosocial

“Aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo”.

(Organización Internacional del Trabajo - OIT & Organización Mundial de la Salud - OMS, 1984)

Tema: Estrés laboral

Título: Factores desencadenantes de estrés en un restaurante de comidas rápidas con sede Robledo Las Margaritas en Medellín Colombia.

Sub-línea: Promoción, prevención, cultura, educación, innovación y emprendimiento en seguridad y salud en el trabajo.

Este trabajo de grado pertenece a esta sub-línea de investigación porque presenta una propuesta investigativa que de paso al desarrollo, optimización o/e implementación de herramientas eficaces para la prevención y promoción de esta enfermedad ocupacional, pretende cuestionar el tema, mostrar desde una perspectiva algunos de los factores por los cuales los trabajadores en la población seleccionada, sobrepasan los niveles normales de estrés.

Los aportes más significativos que se lograron identificar en la formulación de esta propuesta, son: La productividad de las organizaciones a partir del bienestar mental de sus colaboradores, pues no es raro que muchas de las incapacidades de la población trabajadora de algunas organizaciones o de la poca eficiencia de sus colaboradores sobrevienen por a la somatización de esta enfermedad ocupacional. Durante este trabajo, con la población seleccionada es lo que se pretende determinar.

Otro aporte significativo es conocer los factores hallados en la población organizacional objeto de estudio, para saber cómo puede el profesional de SG-SST, detectar indicios de estrés laboral en una persona y tomar acciones, con este proceso se debe ser muy cauteloso ya que las

causas y síntomas pueden variar entre un trabajador y otro aunque desempeñen la misma actividad y se pueden confundir con las enfermedades de régimen común.

Preguntas de investigación

En el establecimiento de preparación, comercialización y distribución de comidas rápidas con Sede en Robledo Las Margaritas en la ciudad de Medellín se presenta un alto índice de ausentismo durante los primeros tres meses del año 2020, por lo que se realiza un estudio desde el mes de marzo a septiembre del presente año. A consecuencia se presentaron disminuciones representativas en índices de productividad que fueron asociados al reiterativo cambio de personal, e interrupción en los procesos de preparación y despacho de los productos, así también se evidenciaron retrasos en las entregas y afectación en la calidad del producto.

El estrés como factor desencadenante de enfermedades ocupacionales, resulta un tema de difícil manejo e intervención, ya que es algo que no podemos evidenciar a simple vista, pero que podría fácilmente ser responsable del desgaste primero mental, luego físico, repercutiendo además y como un efecto dominó, en la productividad de la empresa.

Se podría sintetizar la situación preguntando si ¿Son los factores psicosociales los responsables de la disminución en la productividad presentada en el restaurante de comidas rápidas en cuestión?, ¿Qué factores fueron identificados?, ¿Qué medidas inmediatas se deben tomar para recuperar los niveles de productividad en la organización? y ¿Qué solución se propone para el control y monitoreo del ausentismo en la organización en cuestión?

Objetivo general

- Crear un sistema organizacional que permita el control del ausentismo por estrés laboral y mantenimiento en la línea de procesos que garantice la productividad de la organización.

Objetivos específicos

- Identificar factores en el ambiente laboral que contribuyen al aumento de los niveles moderados de estrés.
- Jerarquizar los factores desencadenantes estrés causantes de la disminución en la productividad dentro del establecimiento.
- Estructurar un plan de acción de promoción y prevención dentro de la organización que garantice niveles de productividad y salud mental y física de los colaboradores.

Justificación

Las elevadas expectativas de rendimiento, la actual crisis económica, las demandas laborales, jornadas más largas o cortas, el creciente número de los competidores por el mismo cargo y la insatisfacción salarial, son algunos de los motivos por el cual el trabajador sobrepasa los niveles moderados de estrés convirtiéndose en una patología que repercute directamente sobre las personas y más específicamente en esta propuesta investigativa, sobre su papel desempeñando su actividad económica.

En la actualidad la competitividad, la velocidad en la que se vive, se consume y se exigen resultados es cada vez mayor, y es en ese momento donde hablar de estrés laboral implica responsabilidades importantes dentro de los SG-SST, pues su detección, control, monitoreo, supervisión y plan de acción, traen consigo la garantía de mejores resultados de sus procesos y la búsqueda continua del bienestar del talento humano.

La propuesta investigativa de este proyecto, basada en la productividad a partir del bienestar mental/físico del talento humano en esta organización, nace a partir de la necesidad de contenido y herramientas prácticas que permitan identificar patrones, comportamientos y ausentismos causados por estrés, así como ocurre con la identificación de otros riesgos.

El estrés laboral es un factor de riesgo que día a día aumenta en las corporaciones y al que se le resta importancia, por esto, mediante este trabajo se pretende mostrar el tema desde una perspectiva diferente, explicar porque debería prevenirse, identificarse, monitorearse y trabajar en planes de acción en pro de su control, pues aunque silencioso es un factor de riesgo que perjudica contundentemente el crecimiento de las empresas, motivo por el cual este trabajo abre un pequeño espacio para indagar de qué modo los factores de riesgo hallados en el restaurante de comidas rápidas, inciden en la disminución de la productividad por ausentismo, además, proponer el estudio de este grupo de riesgos por profesionales enfocados a la salud mental, aptos para la creación de herramientas de fácil acceso e implementación para su aplicación en las PYMES.

Marco referencial

Antecedentes nacionales de investigación

Antecedente nacional 1.

Plan de trabajo para la promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa – CINTEL, por Jeison Sneider Obando Gallo en Uniminuto. (Obando Gallo, 2018)

Este plan de trabajo presenta una relación respecto al objetivo principal de la propuesta de investigación, ya que aunque en una organización de un sector económico totalmente diferente, se puede observar la importancia que se le da a la promoción, prevención e intervención de factores psicosociales.

- Objetivo general.

Diseñar un plan de trabajo para la promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa (CINTEL).

- Objetivos específicos.
 - Identificar los factores de riesgo psicosocial con niveles de riesgo Alto y Muy Alto.
 - Plantear las medidas de promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa (CINTEL), de acuerdo con el nivel de riesgo y su priorización.

- Estructurar el plan de trabajo con las medidas de promoción, prevención e intervención para el factor de riesgo psicosocial.

- Diseño metodológico

Enfoque y alcance de la investigación

El informe diagnóstico factores de riesgo psicosocial realizado en el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las comunicaciones (CINTEL) por el consultor Eliana Maldonado Posada, Psicóloga Psicoanalista, Especialista en Salud Ocupacional, es un estudio de tipo descriptivo, con un enfoque mixto.

De acuerdo con lo anterior se desarrolla este trabajo de grado, el cual es de tipo descriptivo con enfoque mixto, la cual se caracteriza por buscar: reseña rasgos, características, cualidades o atributos de la población objeto de estudio. Una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto (Bernal, 2010).

La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, entrevista, la observación y la revisión documental (Bernal, 2010), Para el caso de este trabajo de investigación se usó la herramienta batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial, la cual se basa principalmente en la aplicación de cuestionarios y análisis de estos con el fin de determinar las condiciones de riesgo psicosocial de los trabajadores.

- Descripción detallada del diseño metodológico realizado para el logro de los objetivos

El desarrollo de este trabajo de grado se basa en proponer un plan de trabajo para la promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial, fundamentado en los resultados del informe diagnóstico de riesgo psicosocial realizado en la empresa CINTEL por el consultor Eliana Maldonado Posada (Posada, 2017).

- Identificar los factores de riesgo psicosocial con niveles de riesgo Alto y Muy Alto.

Una vez se obtuvieron los resultados de dicho diagnóstico, se procedió a realizar el análisis de la información con el propósito de triangular la información e identificar la presencia de condiciones de riesgo psicosocial: intralaborales, extralaborales y de estrés. De igual manera conocer su nivel de riesgo y las consecuencias que estos pueden traer para la salud de los trabajadores de CINTEL.

- Plantear las medidas de promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa (CINTEL), de acuerdo con el nivel de riesgo y su priorización.

De acuerdo con la información captada en el marco de referencia se da inicio a la definición de medidas de intervención en cada una de las dimensiones evaluadas, las cuales son acordes al factor de riesgo identificado y buscan prevenir y controlar las consecuencias que traen para los trabajadores de CINTEL.

- Estructurar el plan de trabajo con las medidas de promoción prevención e intervención para el factor de riesgo psicosocial.

La construcción del plan de trabajo inicia con la estructuración del formato el cual se diseña mediante una hoja de cálculo de Microsoft Excel por medio del ciclo PHVA y contiene:

El objetivo de plan, breve descripción de la clasificación de las medidas de intervención, convenciones para orientar al usuario final, las dimensiones, población y nivel de riesgo evaluado, el tiempo de ejecución, las vías para la detección de necesidades y la clasificación de estas, los responsables y recursos necesarios para la ejecución y una columna para las observaciones.

Para los procesos de medición se incluye el indicador de cubrimiento, haciendo referencia al número de trabajadores programados por actividad / sobre el número de trabajadores cubiertos por actividad. Evidenciando el porcentaje de cubrimiento, el cual se visualiza por medio de gráficas para cada una de las dimensiones. Seguido a esto el usuario final podrá programar cronológicamente la medida de intervención, teniendo en cuenta el nivel de riesgo y tiempo de ejecución.

Finalmente, para la evaluación general del plan de trabajo se determina el indicador de cumplimiento del programa, el cual consiste en medir el número de actividades programadas en el mes / sobre el número de actividades ejecutadas en el mes. Mostrando gráficamente el porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo.

Antecedente nacional 2.

Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para comerciales por Jennifer Guerra Baquero en la Universidad Católica de Colombia, Bogotá, 2016. (Baquero, 2016)

Presenta un interesante diseño de prevención en pro de la optimización de sus procesos a través de actividades sencillas y muy útiles que aumentan los niveles de efectividad en sus colaboradores.

- Objetivo general
 - Diseño un programa de intervención para la prevención del estrés laboral, en la población de adultos jóvenes que se desempeñan como asesores comerciales en recuperación de cartera del sector financiero.
- Objetivos específicos
 - Realizar psicoeducación en la problemática del estrés laboral en los ejecutivos de cobranza y coordinadores para su prevención.
 - Entrenar a los participantes en el manejo de herramientas para la prevención del estrés laboral
- Diseño Metodológico

Objetivos General del estudio de mercadeo

- Conocer las características de los ejecutivos de cobranzas, para responder a las necesidades que estos tienen en relación a la prevención del estrés laboral.

Objetivos Específicos

- Evaluar cuál es el perfil de los ejecutivos de cobranza, para ofrecer un programa de intervención conforme a los gustos y preferencias de estos.
- Conocer a mayor profundidad cuales son las expectativas que tienen los ejecutivos de cobranza en relación a un programa de prevención de estrés laboral.
- Adecuar el diseño del programa para satisfacer las exigencias de las organizaciones a intervenir.

- Diagnostico

En esta fase evaluara cuales son las variables que tienen mayor impacto sobre los empleados y que pueden desencadenar estrés laboral, para trabajar sobre ellas.

- Intervención: Consta de cuatro sesiones, que se desarrollan en el periodo de un mes, cada sesión una vez por semana con un tiempo de 90 minutos que se darán en el siguiente orden:

Primera sesión: Se da a conocer en que consiste el estrés laboral

Segunda sesión: Entrenamiento en técnicas de relajación individual y a nivel grupal.

Tercera sesión: Entrenamiento en la autorregulación de emociones

Cuarta sesión: Uso de estrategias de afrontamiento.

- Clientes

El programa de prevención de estrés laboral Ataraxia será ofrecido a las entidades y organizaciones del sector financiero que contraten asesores comerciales para el recaudo de cartera vía telefónica.

- Mercado objetivo

Población de adultos jóvenes que se desempeñan como asesores comerciales y ejecutivos de cobranzas para la recuperación de cartera del sector financiero por medio de llamadas telefónicas en la ciudad de Bogotá.

- Mercado meta

Se eligió como mercado meta los clientes de la localidad 3 ver en la Figura 1, llamada Candelaria de la ciudad de Bogotá. Esta área representa el 0,2% de la ciudad, en el 2009 se registraron un total de 3.249 empresas ubicadas en esta localidad, de esta cifra el 4% representa la intermediación financiera con un total de 129 empresas ver Tabla 1, (Cámara de Comercio de Bogotá, 2010)

Antecedente nacional 3.

Estrés laboral en Colombia por Yury Stephany Garavito Santander de la Universidad Cooperativa de Colombia. (Santander, 2018)

Relaciona conceptos que amplían la perspectiva de lo que es un factor de riesgo psicosocial y permite un panorama claro sobre diferencias respecto a otros factores de riesgo ocupacional y

sobre la importancia de este en los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia.

- Objetivo general:
 - Efectuar una revisión sistemática sobre estrés laboral en Colombia, teniendo en cuenta investigaciones del 2013 al 2018, generando una fuente importante de información para el avance preventivo de dicha enfermedad.
- Objetivos específicos
 - Determinar los conceptos sobre estrés laboral y como esté influye en la vida de cada individuo y en las organizaciones.
 - Elegir la información que cumpla con los criterios de publicación en cuanto al tiempo contemplado (Últimos 5 años).
 - Recopilar la investigación por medio de una ficha bibliográfica.
 - Investigar en revistas, artículos y documentos nacionales del área de psicología sobre los temas; estrés laboral, promoción y prevención del mismo.
 - Concentrar el material encontrado en un estado del arte que permita a los estudiantes de la universidad cooperativa de Colombia, seccional Bucaramanga, profundizar sobre dicho tema.

- Diseño metodológico

Esta investigación es un estudio de análisis, donde tiene una pregunta definida y estructurada, consulta información de datos relevantes, usando fuentes secundarias de información, necesarias para responder a la pregunta de indagación, en el que además se ejecuta un análisis y se genera una conclusión bajo un método ordenado y reproducible. Se establece una estrategia de búsqueda, que tiene como finalidad dar a conocer investigaciones realizadas en un tiempo determinado sobre la temática específica, en este caso el estrés laboral en Colombia.

- Instrumentos

Basándose en lo ya mencionado, esta investigación se realizó de forma exhaustiva sobre los diferentes artículos encontrados en las diferentes revistas psicológicas y repositorios a nivel nacional sobre estrés laboral en Colombia (2013-2018), con el fin de obtener en un solo documento las investigaciones realizadas respecto a dicha temática.

- Población

Fueron seleccionados 220 artículos sobre la temática y de acuerdo a los criterios de inclusión solo fueron seleccionados 55 artículos a los cuales se elaboró una ficha bibliográfica por artículo, para dar un total de 55.

- Criterio de Inclusión

Se recopilaron todos los artículos de investigaciones, revistas científicas, revisiones sistemáticas, estudios resultados de casos, estudios observacionales, estudios cuantitativos o cualitativos y repositorios sobre el estrés laboral, promoción y prevención del mismo, que

cumplían el rango de años estipulados (2013 hasta 2018). En las bases de datos consultadas creadas en Colombia.

- Criterios de Exclusión

Todos los artículos que no cumplían el rango de años estipulados (2013 hasta 2018) que no fueran realizados en territorio nacional y que se relacionaran con el síndrome de burnout para un total de 165 artículos excluidos.

- Procedimientos

En la metódica del análisis cualitativo las etapas no se suceden unas a otras, como ocurre en el esquema secuencial de los análisis convencionales, sino que se produce lo que algunos han llamado una aproximación sucesiva o análisis en progreso, o más bien sigue un esquema en espiral que obliga a retroceder una y otra vez a los datos para incorporar los necesarios hasta dar consistencia a la teoría concluyente (Amezcuca, 2002). El análisis cualitativo es un proceso dinámico y creativo que se alimenta, fundamentalmente, de la experiencia directa de los investigadores en los escenarios estudiados, por lo que esta etapa no se puede delegar.

Según Hoyos, C. (2000) para la realización de una revisión documental se debe tener en cuenta para el proceso de reconstrucción cinco fases importantes las cuales son:

Fase preparatoria: Consistió en orientar el tema a realizar, definir que núcleos temáticos y lenguaje se debía utilizar, se define el alcance, así mismo se formaliza la decisión de comenzar con el proyecto y se determina la viabilidad del mismo.

Fase descriptiva: La finalidad es dar a conocer los diferentes tipos de estudio que han realizado, recopilación del material existente relacionados a los factores de riesgo psicosocial de

estrés laboral en Colombia, obteniendo una serie de muestras teóricas para la conformación de conceptos propios y aclaración de variables que componen dicha revisión literaria, obteniendo información de revistas científicas, repositorios, bases de datos de ciencias de la salud, base de datos de psicología (Dialnet, Scielo, etc.), que hacían referencia a factores de riesgo psicosocial intralaborales, extra laborales e individuales. Teniendo en cuenta el ámbito de la salud y el ambiente de los establecimientos donde laboran las personas que son evaluadas en estos estudios.

Fase de interpretación por núcleos temáticos: En esta tercera fase se amplió el estudio puesto que se utiliza la fase anterior, ya que analiza las fichas descriptivas correspondientes a cada núcleo temático proporcionando así nuevos datos para cada uno. En donde se incluyó revista de investigación, núcleo temático, referencias bibliográficas y año de publicación en cada ficha.

Fase de construcción teórica global: En esta cuarta fase se genera el balance de los resultados del estudio, partiendo de la interpretación por núcleos temáticos, buscando de igual manera aquellos vacíos, tendencias y los logros obtenidos. Se realiza la entrega del primer informe de avance sobre la investigación documental.

Fase de extensión y publicación: En esta quinta y última fase de acuerdo al tiempo establecido dentro del cronograma de actividades, se hace la entrega de resultados recolectados en archivos digitales para el informe final.

Antecedentes internacionales de investigación

Antecedente internacional 1.

Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito Ecuador, por María Fernanda Bermúdez Hinojosa en la Universidad Andina Simón Bolívar. (Bermúdez Hinojosa, 2017)

Se evidencia la relación entre la repercusión del estrés laboral de los empleados y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa seleccionada para la realización del estudio.

- Objetivo General:
 - Establecer el nivel de afectación que tiene el estrés ocupacional sobre la satisfacción laboral, mediante una conceptualización teórica y una validación metodológica consistente.

- Objetivos Específicos:
 - Ampliar el conocimiento de la investigación, sobre las dos variables de estudio mencionadas, a través de un proceso investigativo sólido que fundamente el abordaje teórico.
 - Determinar el grado de correlación que existe entre las dos variables de estudio: estrés ocupacional y satisfacción laboral.

- Proponer directrices y líneas de acción que prevengan las causas y mitiguen los efectos negativos de los riesgos psicosociales, e incrementen los niveles de satisfacción laboral.

- Diseño metodológico

Tipo de estudio: La presente investigación se basa en un tipo de estudio descriptivo explicativo, que tiene como finalidad determinar el grado de relación existente entre las dos variables de estudio: estrés ocupacional y satisfacción laboral, para lo cual se utilizará la prueba de correlación, como técnica estadística cualitativa.

En la empresa Pintulac, los riesgos psicosociales detectados de acuerdo al reporte del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, se relacionan al trabajo bajo presión, alta responsabilidad, sobrecarga mental, trabajo monótono, lo cual ha provocado alteraciones en la salud tanto física como psíquica del personal que labora en la matriz de la empresa.

Las dos hipótesis de investigación basadas primero en los conceptos teóricos, estrés ocupacional y satisfacción laboral y segundo en la realidad organizacional de la empresa Pintulac sobre la salud y seguridad laboral son las siguientes:

- Hipótesis

“El nivel de satisfacción laboral está inversamente relacionado al nivel de estrés laboral”.

“Los trabajadores expuestos al estrés ocupacional relacionado a: trabajo bajo presión, alta responsabilidad, sobrecarga mental y trabajo monótono, poseen un alto nivel de insatisfacción laboral”.

- Identificación de las principales variables y su definición conceptual

Las variables de estudio a investigar son:

Estrés ocupacional: Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo.

Satisfacción laboral: Es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

- Identificación de los indicadores

Estrés ocupacional: valoración emocional, apreciación cognitiva, estilo de personalidad.

Satisfacción laboral: sentimiento positivo, sentimiento de agrado, sentimiento de disfrute.

- Calcular la muestra

El cálculo de la muestra para la investigación, se realizó de forma automática mediante la utilización de la página web <http://www.surveysystem.net/sscalce.htm> (The Survey System), con una población de 150 personas, estableciendo un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 95%, De acuerdo a estas cifras, se obtuvo como muestra el número de 60 personas, que correspondió al 40% del total de población.

Se aplicó los dos cuestionarios seleccionados, a los rangos medios (jefes, técnicos, profesionales) de forma indistinta, entre los cuatro departamentos de la empresa: Desarrollo de Mercados, Financiero, Desarrollo Humano y Comercial, los cuales incluyen Áreas como: Contabilidad, Publicidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Recursos Humanos, Marketing, Departamento Médico, Imagen corporativa, Importaciones, Sistemas, Crédito y Cartera, Compras, Facturación, Ventas externas, Televentas, Desarrollo de productos y Procesos.

De cada uno de los cuatro departamentos, se tomó a 25 personas como muestra, ya que de acuerdo al reporte del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa Pintulac, los riesgos psicosociales detectados son generalizados y se relacionan al trabajo bajo presión, alta responsabilidad, sobrecarga mental, trabajo monótono, lo cual ha provocado alteraciones en la salud tanto física como psíquica del personal.

La técnica de recolección de datos escogida es el Cuestionario, debido a que permite medir las dimensiones e indicadores del estrés y la satisfacción laboral, mediante opciones de respuesta tipo Likert.

Los dos Cuestionarios a utilizarse son:

Cuestionario para la evaluación del Estrés, Gloria Villalobos, tercera versión, Universidad Javeriana de Bogotá, 2010.

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23”, Meliá, Josep L. y Peiró, José M.

Las dos herramientas mencionadas, se seleccionaron, debido a dos motivos específicos:

Cumplen con los criterios de validez y confiabilidad y abarcan las dimensiones e indicadores que se pretende medir.

- Establecer fuentes de datos y modos de observación

Fuentes primarias: Se realizará una entrevista al Líder del departamento de Desarrollo Humano, con el fin de obtener información sobre el funcionamiento y la gestión que se realiza con el personal, como línea base de partida para la investigación.

Además se realizará observación directa del lugar de trabajo de las personas tomadas para la muestra.

Fuentes secundarias: Se empleará literatura científica de los aportes teóricos de autores relevantes dedicados a la investigación acerca del estrés ocupacional y la satisfacción laboral.

También, se utilizará como fuentes, las normativas legales vigentes de Seguridad y Salud en el Trabajo: convenios O.I.T., instructivos y acuerdos nacionales e internacionales.

Se aplicará cuestionarios de medición del estrés y de la satisfacción a la muestra seleccionada del personal de la empresa.

-Identificar como se va a analizar los datos

Los datos de los resultados obtenidos serán procesados en base al análisis de correlación de Pearson, debido a que permite identificar el nivel de relación existente entre las dos variables de estudio.

Antecedente internacional 2.

Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital “Dr. Domingo Luciani” por Belkis Miranda López de la Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. (Miranda López, 2008)

Presenta una relación importante con la tesis porque se evidencia la influencia de los horarios nocturnos en el rendimiento de los colaboradores afectando la capacidad de productividad.

- Objetivo general
 - Establecer los Niveles de Estrés Laboral del personal que labora en el Servicio del Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”.

- Objetivos Específicos
 - Caracterizar al grupo de estudio conformado por el personal que labora en el Servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”.
 - Determinar los síntomas del estrés laboral que pueden estar manifestando el personal que labora en el Servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”.
 - Plantear posibles estrategias de afrontamiento del Estrés Laboral en el personal del Servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”.

- Diseño Metodológico

El presente estudio se enmarcó dentro del tipo de investigación descriptiva basada en un diseño de corte transversal y de campo ya que se limitó a caracterizar el grupo de sujetos que conformaban la población en estudio para establecer su situación durante el primer semestre del año 2008. El estudio se basó en un diseño de campo ya que se recolectaron directamente de los sujetos investigados (los que laboran en el servicio objeto de estudio) los datos necesarios para responder la interrogante planteada, “sin manipular o controlar variable alguna”.

(Arias, 2006, p. 31).

- Población de estudio.

La población objeto de estudio estaba conformada por todos los sujetos que laboraban en el Servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani” durante el primer semestre del año 2008, los cuales comprendían a 65 trabajadores con diferentes niveles de estudio, funciones y responsabilidades, distribuidos de la siguiente manera: 34 Licenciados en Bioanálisis, 16 Asistentes de Laboratorio, 8 Receptores, 4 Auxiliares de Laboratorio (Cristaleras) y 3 Secretarías. Por el tamaño de la población de estudio, la investigadora decidió no realizar una selección de muestra, es decir, no se aplicó ningún criterio de exclusión y la participación de los sujetos dependió de la voluntad de los mismos.

- Recolección, procesamiento y análisis de datos de investigación

El estrés laboral es una competencia genérica que no puede ser medida directamente sino a través de la respuesta que produce. A la población en estudio se le suministró un cuestionario diseñado por la investigadora, en donde se buscaba evidenciar la respuesta del estrés a través de los síntomas físicos y psicológicos que manifestaron. El cuestionario empleado estaba formado por dos partes:

La primera parte consistió en un cuestionario de datos demográficos construido con la finalidad de recabar información sobre la edad, estado civil, cargo ejercido, años de servicio y carga horaria de los miembros de la población en estudio.

La segunda parte estaba conformado por un cuestionario psicométrico formado por una prueba A de 90 ítems, a partir de la cual se elaboró una prueba B de igual número de ítems, las cuales representaban dos formas de redacciones diferentes sobre una misma prueba aplicada dando como resultado un cuestionario de 180 ítems. El mencionado cuestionario tenía la finalidad de recabar

información sobre los síntomas presentados por el personal, los cuales se agruparon en nueve dimensiones: respiratorios, cardiovascular, gastrointestinal, cutáneo, osteomuscular, atención y concentración, depresión, irritabilidad y trastornos del sueño. Cada ítem consistió en una frase simple donde el trabajador debió elegir entre tres opciones (Si, No sabe o No contesta y No), a cada opción se le asignó un valor (5, 3 y 1, respectivamente), realizando la sumatoria de los ítems por cada dimensión para cada uno de los sujetos que contestaron el cuestionario.

El cuestionario diseñado por la investigadora era un test psicométrico definido por el profesor Galindo como una “medida objetiva y tipificada de una muestra de conducta, que permite conocer características personales, de conducta y habilidades”. Como no existe un cuestionario que sea el Gold Standard para la medición de estrés laboral con el cual comparar el cuestionario diseñado, para determinar si los datos obtenidos en este estudio son válidos y confiables, se procedió a realizar la tipificación del mencionado cuestionario. Para la tipificación del test psicométrico se diseñaron dos pruebas (A y B) diferentes en apariencia pero similares en contenido, que fue suministrada simultáneamente a los sujetos en estudio y se procedió a realizar el cálculo de la validez y la confiabilidad de mismos.

Se considera que un test o cuestionario es válido cuando mide lo que debería medir, dentro de la validez se consideró la validez de contenido y la validez de constructo. La validez de contenido se refiere a si el cuestionario elaborado, y por tanto los ítems elegidos, son indicadores de lo que se pretende medir, en el caso del presente estudio si se medía el estrés laboral en el personal en estudio, para ello se sometió al escrutinio de expertos, entre ellos, el Lic. Galindo quien es psicólogo especializado en la elaboración de test psicométricos, quien revisó la elaboración de los ítems y la capacidad de los indicadores de medir lo que se desea, estrés laboral, dándole el visto bueno al cuestionario antes de su aplicación. La validez de constructo evalúa el grado en que el

cuestionario refleja la teoría del concepto que se mide; la validez de construcción garantiza que las medidas que resultan de las respuestas del cuestionario pueden ser consideradas y utilizadas como medición del fenómeno, el estrés laboral, que queremos medir. Para el cálculo de la validez de constructo se empleó la metodología de dos pruebas (A y B) paralelas similares en contenido la cual fue aplicada al mismo tiempo, se obtuvieron los subtotales de cada prueba para cada indicador y se procedió a realizar el cálculo de los coeficientes de correlación, valores cercanos a 1 nos indicó que existía una buena correlación entre ambas pruebas y que el cuestionario aplicado era válido y que medía lo que se pretendía medir.

La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de los resultados, se requiere medir la confiabilidad del cuestionario aplicado para poder hablar de resultados confiables puesto que no es posible evaluar algo que cambia continuamente. En la presente investigación se estudió la confiabilidad del cuestionario aplicado con la metodología de las pruebas paralelas (A y B) diferentes en apariencia pero similares en contenido las cuales fueron aplicadas al mismo tiempo, se realizó la comparación de los ítems paralelos entre sí agrupados en indicadores, el procedimiento que se empleó evaluó la consistencia interna del cuestionario diseñado, ya que lo que se buscaba eran que todos los ítems o todas las partes del cuestionario respondieran a la mismas especificaciones, para ello, posteriormente, se procedió a calcular los coeficientes de correlación, al obtener valores cercanos a 1, lo cual indicó que existía una buena correlación por lo cual se puede deducir que los resultados son consistentes, por lo tanto, son confiables. Cuando los sujetos responden consistentemente en todos los ítems de un cuestionario, se dice que el cuestionario es homogéneo con respecto a los ítems. Para que esto sea así es imprescindible que todas las partes del cuestionario representen el mismo dominio de contenido y que los ítems estén bien contruidos. Para obtener un alto grado de confiabilidad se sugiere: tener un máximo de variabilidad en la

muestra escogida de encuestados o examinados; asegurarse que las dos partes del cuestionario son paralelas, es decir, sean diferentes en apariencias pero similares en contenido y llevar a cabo un análisis de ítems para eliminar los que no correlacionan.

Previa autorización de la Jefatura del Servicio de Bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani, se suministró los cuestionarios a cada trabajador del servicio en estudio que representaba un total de 65 personas, lo cuales fueron respondidos en forma voluntaria y se le dio un tiempo de una semana para entregarlo. Se garantizó el anonimato y la confiabilidad de los datos suministrados.

El cuestionario estaba conformado por el cuestionario propiamente dicho y una hoja de respuesta. El investigador acompañó dichos cuestionarios de una carta de presentación explicando el objetivo del estudio y señalando a la persona responsable del mismo. La recolección de datos se realizó durante el primer semestre del año 2008.

Los datos recabados a través de los cuestionarios fueron sometidos a un análisis descriptivo básico que consistió en el cálculo de frecuencia, medias, desviación estándar y porcentajes. Para determinar los niveles de estrés se tomaron el puntaje bruto del cuestionario y se dividió en tres niveles: Bajo, Medio y alto para clasificar al personal del servicio en estudio. Adicional, se realizó un estudio analítico de los datos agrupados en dimensiones, a través de la media y la desviación estándar, que permitió elaborar una escala normalizada, técnica desarrollada por el Profesor Galindo, para el grupo de estudio, calculando los rangos para los cinco niveles de estrés: muy bajo, bajo, medio o promedio, alto y muy alto.

A partir de la escala normalizada se desarrollaron los perfiles psicográficos del personal del servicio en estudio lo que permitió hacer un análisis comparativo de los diferentes grupos que coexisten en el Servicio de Bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani.

Antecedente internacional 3.

Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera por Florencia Cecilia Sánchez de la Universidad Abierta Interamericana, Argentina,. (Sánchez, 2011)

Resalta la importancia de la calidad en la salud mental de los colaboradores, dando prioridad a la atención de factores psicosociales como plan de acción para afectar la productividad positivamente.

- Objetivo general.
 - Identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera.

- Objetivos específicos.
 - Identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores.
 - Explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral.

- Diseño metodológico.

San Lorenzo es una ciudad de la zona sur de la provincia de Santa Fe, Argentina, tiene una superficie de 32 km²; a 24 km al norte de la ciudad de Rosario, en la orilla occidental del río Paraná y a 147 km de la capital provincial. Es la ciudad cabecera del departamento San Lorenzo, y tiene 142.097 habitantes. Los puertos instalados en su distrito, integran la principal zona portuaria del país, conocida como el Up-River. La fundación de San Lorenzo es de fecha incierta, pero el Consejo Municipal decidió en 1984 fijarla el 6 de mayo de 1796, fecha en que los frailes franciscanos llegaron y comenzaron la evangelización de la zona. La ciudad es importante históricamente por librarse en sus inmediaciones el combate de San Lorenzo el 3 de febrero de 1813, donde a los revolucionarios bajo el mando del entonces coronel José de San Martín y sus granaderos a caballo derrotaron a las tropas realistas leales a la corona española. El

Convento de San Carlos Borromeo del siglo XVIII tiene un museo dedicado a esta batalla. En lo económico: Actividades portuarias, Industria cerealera, Agricultura y ganadería. Con respecto a la fábrica, es una industria ubicada en el cordón industrial de la ciudad de San Lorenzo. Cuenta con 300 empleados efectivos de planta, divididos en sus nueve sectores y turnos rotativos de 12 horas.

- Tipo de investigación:

Esta investigación es un trabajo de campo, de tipo correlacional con el que se pretende estimar las relaciones entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico. Basado en un enfoque cuantitativo.

Los estudios correlacionales son los que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. Es decir intentar predecir el valor aproximado que tendrá un

grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

La investigación será con un corte transversal, es decir, hará un corte en el tiempo donde se recolectaran los datos.

- Hipótesis

Los trabajadores cerealeros se encuentran afectados por el estrés laboral, el cual impacta sobre su bienestar psicológico y satisfacción con el trabajo.

- Área de estudio

Se eligió para el trabajo la zona urbana de San Lorenzo, Provincia de Santa fe.

La misma tiene una población de 142.097 habitantes según datos del censo del INDEC 2001

- Población

La población objeto de estudio está representada por los trabajadores de una industria cerealera ubicada en la ciudad de San Lorenzo.

- Muestra

De los 150 cuestionarios repartidos, que se efectúa, a través de una selección por disponibilidad, se obtiene una muestra total de 64 cuestionarios que se entregaron completos. Por lo tanto el porcentaje de devolución es 42,67 %.

- Métodos y técnicas utilizadas

La investigación posee un diseño estructurado, con un método hipotéticodeductivo, utilizando como instrumento la técnica del cuestionario.

Para la utilización del cuestionario, se tuvo en cuenta la definición que da del mismo Osorio Rojas. En su trabajo “El Cuestionario”¹⁹, establece que el cuestionario es un instrumento de investigación, que se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa. No obstante lo anterior, su construcción, aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo.

Elaborar un Cuestionario valido no es una cuestión fácil; implica controlar una serie de variables.

El cuestionario es “un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve”.

En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas.

Características:

- Es un procedimiento de investigación.
- Es una entrevista altamente estructurada.

- “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.
- Presenta la ventaja de requerir relativamente poco tiempo para reunir información sobre grupos numerosos.
- El sujeto que responde, proporciona por escrito información sobre si mismo o sobre un tema dado.
- Presenta la desventaja de que quien contesta responda escondiendo la verdad o produciendo notables alteraciones en ella. Además, la uniformidad de los resultados puede ser aparente, pues una misma palabra puede ser interpretada en forma diferente por personas distintas, o ser comprensibles para algunas y no para otras. Por otro lado, las respuestas pueden ser poco claras o incompletas, haciendo muy difícil la tabulación.

Antecedente internacional 4.

Estrés y desempeño laboral Estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango, por Mayra Raquel González Acabal de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. (González Acabal, 2014)

Se encontró información importante respecto a la identificación de factores de riesgo y su relación con el rendimiento de los trabajadores, datos de mucha ayuda para el presente trabajo de grado.

- Objetivo general.

- Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.
- Objetivos específicos.
- Determinar el nivel de estrés de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.
 - Evaluar el nivel de desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.
 - Verificar las consecuencias que genera el estrés en del desempeño laboral a nivel de empresa y en cada una de las áreas que la conforman.
- Diseño metodológico

Este estudio presenta un diseño de investigación explicativo. Achaerandio (2002), establece que esta investigación se caracteriza por ser un estudio sistemático y empírico de las influencias y relaciones de variables entre sí, la cual significa que las cosas estudiadas y las variables son así; como las posibles influencias y relaciones entre variables, esta será el diseño de la investigación en el trabajo de tesis.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino recoger los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y

resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

- Hipótesis.

H1. Existe una relación estadísticamente significativa con un nivel alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

Ho. No existe una relación estadísticamente significativa con un nivel alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

- Sujetos.

Serviteca Altense, es una empresa que está en el mercado desde hace 30 años con solidez en la ciudad de Quetzaltenango con su tienda principal ubicada en la 7 calle 1-73 Zona 2 y tiene otras sucursales en la rotonda de Tecun Umán en Quetzaltenango, una sucursal en Mazatenango, San Marcos y Roosevelt en la ciudad Capital. Cuentan en todas las tiendas con 100 personas de ambos sexos se cuenta con un promedio del 60% ubicado en la tienda principal, con escolaridad a nivel diversificado y oscilan entre los 25 y 50 años de edad. En donde se tiene los cargos de gerente, jefes de departamento, administrativos, contadores, mecánicos y vendedores. Contando con 3 grandes áreas las cuales son administración, ventas y mecánica.

La empresa se dedica a la venta de repuestos para vehículos y llantas de todos los tamaños, cuentan con personal altamente capacitado en el área de administración, ventas y mecánica para

brindarles a sus clientes el servicio que ellos merecen. El surtido de sus llantas les han abierto las puertas en varias empresas a nivel nacional.

- Instrumento.

Para el trabajo de campo se utilizara la prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés, EAE. Los autores de esta prueba son J.L. Fernández y M. Mielgo Robles.

Con adaptación a Guatemala del Instituto de Psicología y antropología.

Fernández y Mielgo (1986) indican que el tiempo puede variar de 20 a 30 minutos aproximadamente. Se aplica a los trabajadores de empresas donde se estima que se maneja un estrés laboral.

Marco legal

Resolución 2646 de 2008.

“Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Constitución Política de Colombia 1991, 2008)”.

Soporte legal que otorga al empleador la responsabilidad de implementar un sistema que permita el constante hallazgo, monitoreo, prevención, intervención y evaluación de factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral.

Decreto 4108 de 2011.

“Por el cual se modifican los objetivos y la estructura del Ministerio del Trabajo y se integra el Sector Administrativo del Trabajo”. (Constitución Política de Colombia 1991, 2011)

Lo que permitió la adopción de políticas de apoyo, respeto por los derechos fundamentales del trabajador, garantías, fortalecimiento, promoción y protección de las actividades económicas.

Ley 1616 de 2013.

“Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones”.
(Constitución Política de Colombia 1991, 2013)

Esta ley permite a los trabajadores gozar de sistemas de salud mental que minimicen, prevengan y traten patologías mentales a través de las empresas y instituciones prestadoras de salud mediante los convenios con las ARL existentes por contrato laboral.

Resolución 2404 de 2019.

“Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los

Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones”. (Constitución Política de Colombia 1991, 2019)

Esta resolución ha brindado una herramienta muy valiosa en el sector salud y específicamente en el mental, pues plantea guías de intervención, programas y planes de acción para la identificación, monitoreo, control, prevención y promoción en las empresas, haciéndolos obligatorios y de urgente cumplimiento.

Ley 1010 de 2006

“Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”. (Constitucion Política de Colombia 1991, 2006)

Se presenta como una herramienta de apoyo, que busca inicialmente prevenir y restablecer conductas inadecuadas de iguales o superiores dentro de las relaciones laborales, pero en caso de haber reincidencia también busca sancionar hostigamientos como el acoso laboral y otros a los que haya lugar, por consecuencia del desarrollo de sus funciones.

Decreto 1072 de 2015

“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

Artículo 2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.

Artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control”.

Permite la priorización de los factores de riesgo encontrados mediante la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, y facilita el diagnóstico para la implementación de planes de acción, jerarquizándolos.

Marco teórico

Este proyecto de investigación presentará a lo largo de este capítulo las bases teóricas en relación al tema principal, FACTORES DESENCADENANTES DE ESTRÉS EN UN RESTAURANTE DE COMIDAS RAPIDAS CON SEDE EN ROBLEDO LAS MARGARITAS EN MEDELLÍN COLOMBIA, donde se describirán algunos de los factores de riesgo psicosociales y a su vez, se propondrá un plan de acción que prevenga e intervenga dichos factores.

Resulta indispensable empezar el marco teórico sin uno de los conceptos más propicios para darle sentido a esta propuesta investigativa, pues la OMS en acompañamiento de la OIT, definieron la salud ocupacional, como una “actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción en las condiciones de riesgo”. (Organización Internacional del Trabajo - OIT & la Organización Mundial de la Salud - OMS, 1950)

Sin embargo esta no se quedó ahí, pues en 2016 la organización mundial de la Salud definió la salud mental como “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, (Organización Mundial de la Salud - OMS, 2016), una definición que actualmente cobra una importancia relevante en la vida de la población trabajadora, no solo por los factores de riesgo inéditos de cada actividad económica, sino también por la circunstancia actual del país y del mundo en general, con la aparición de nuevos virus que no solo afectan la integridad de quien se contagia, sino también de quien la evita, sin

mencionar otros factores como el aumento en la tasa de desempleo, deserción académica y otros, motivos más que suficientes para la implementación de sistemas de gestión que entiendan y apliquen el concepto.

Por lo anterior se puede decir que cuando se habla de salud no solo es importante el bienestar físico, la salud en general busca el estado óptimo del ser humano, incluyendo los rasgos intrínsecos que impliquen la salud mental.

En la actualidad se evidencia la aplicación muchos sistemas de gestión, que buscan, detectan, intervienen y eliminan agentes y factores de riesgos de otros tipos, y se ha dejado en un segundo plano la promoción y acciones en pro del bienestar mental, algo que a priori se puede entender, ya que los síntomas de estrés laboral como enfermedad profesional pueden confundirse con síntomas de otras patologías.

Por ello se estableció y dispuso responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y, para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Ministerio de Protección Social, 2008). Esto significó un avance especial e importante dentro de la rama de salud ocupacional en el país, dando soporte legal a los gremios de trabajadores, para exigir medidas de promoción, prevención e intervención que obligaban a las ARL a incluir en sus programas de seguro laboral este nuevo factor.

Entonces en 2010 El Ministerio de la Protección Social en compañía de la institución Pontificia Universidad Bolivariana, publicaron un documento técnico que actualmente es utilizado para la recolección de información sociodemográfica y ocupacional de la población trabajadora, identificando la presencia o no de factores de riesgo psicosocial y grados de afectación.

Un estudio realizado por los estudiantes Noé Ramírez Elizondo, Tatiana Paravic Klijn & Sandra Valenzuela Suazo en 2013 en la escuela de enfermería de la Universidad de Costa Rica, afirman que como respuesta a la reorganización salarial, el uso de sistemas técnicos flexibles, horarios flexibles, flexibilidad funcional y salarial, como forma de adaptarse a las fluctuaciones del mercado y producir maneras atípicas de empleo, tales como: trabajo a domicilio, tele trabajo, el trabajo autónomo, el trabajo a tiempo parcial o el empleo temporal, se podrían considerar como una necesidad de acomodo vital que al combinar el tiempo dedicado al trabajo y a la vida extra laboral, presentará impacto en personal, social y familiar, que no siempre resultan positivos.

Teniendo en cuenta que lo anterior afirma que las formas no tradicionales de empleo también tienen sus desventajas, es importante relacionar el factor horario, pues los horarios flexibles pueden implicar trabajar más, menos, o en horarios nocturnos, diurnos y/o rotativos, presentando una repercusión directa en el rol del trabajador en su entorno familiar y social. Un factor a tener en cuenta en el presente trabajo de grado, ya que el horario de las personas que participaron en el estudio, no es uno tradicional, sino nocturno. Y aunque para algunas personas el trabajar de noche representa una ventaja, porque le permita realizar otras actividades como

estudiar o tener otro trabajo, el mismo hecho resulta un inconveniente para otras, ya que no todos los organismos se adaptan a la flexibilidad de horario de la que se habla en el estudio y, si bien nuestro organismo está programado para dormir de noche y ser activo de día, el intercambiar esto puede representar un factor de riesgo para el desarrollo de enfermedades de tipo crónico, teniendo en cuenta factores biológicas, sociales, fisiológicas y psicológicas o de estilos de vida.

“Desde el punto de vista biológico, se ha relacionado la falta de sueño con un aumento de peso, diabetes, aumento de la presión arterial, problemas cardiacos, depresión y abuso de medicamentos. De igual modo, se ha dicho que el sueño hace que las hormonas del apetito se desorganicen. A largo plazo, los hábitos alimentarios irregulares pueden provocar molestias e incluso trastornos gastrointestinales. No obstante, es indudable que las causas de los síndromes gastrointestinales complejos son múltiples, siendo la frecuencia de úlcera péptica dos y tres veces y media mayor entre quienes trabajan regularmente por turnos”. (Ramírez, Paravic , & Valenzuela, 2013).

En el desempeño se encuentran vinculadas las condiciones exigidas a los colaboradores para tener una notoria productividad dentro de la empresa y así también pueda actuar según las exigencias que su entorno requiera como lo son las condiciones sociales, culturales y demográficas, lo cual es significativo al desear tener una institución manejable con una debida intensidad y de esa manera competir con la globalización. Al enfocarse en el desempeño en el trabajo es debido tener en cuenta cómo se maneja diariamente el su ambiente, porque esto será el reflejo de cómo los trabajadores pueden o no sentirse a gusto en lo que realizan para optimizar resultados. (Acabal, 2014)

Un factor que cobra importancia, pues en el día a día de la población trabajadora, se pueden presentar situaciones a causa de las presiones ejercidas por los jefes, eso dictará la manera en la que estos respondan, ya que algunos responden bien ante la presión, otros por el contrario empezarán a trabajar frustrados y esto ocasionará un descenso ya sea en la productividad y/o la salud, cualquiera sea, se debe en la medida de lo realizable, aplicar mediante el sistema de gestión para riesgos psicosociales, métodos de liderazgo que permitan un estilo de mando asertivo, como también la inclusión del colaborador en actividades extralaborales que faciliten buenas relaciones líder-colaborador y que a su vez garantice los niveles de productividad de este en la organización.

La preocupación creciente sobre las consecuencias del estrés laboral tanto para los empleados como las organizaciones ha estimulado los esfuerzos por entender las fuentes y consecuencias de los estresores en el trabajo. Estas preocupaciones están reflejadas dramáticamente en el incremento del número de estudios sobre estrés ocupacional que han aparecido en la literatura psicológica, organizacional y médica en los últimos veinte años.

(Spielberger & Reheiser, 1998)

El factor psicosocial no solo es una preocupación en las empresas de la actualidad, aunque se le haya dado conceptos relativamente recientes, el problema se ha presentado desde los inicios de su existencia, aunque desde la perspectiva de la autora de esta tesis, se considera que el estrés laboral en la actualidad está rodeado de muchos otros que empeoran la situación de la población trabajadora en el país.

(Sanchez, 2011) Un estudio realizado en Argentina identificó “seis fuentes típicas de estrés laboral,

- Condiciones físicas del trabajo,
- Distribución temporal del trabajo,
- Demanda o carga del trabajo
- Tarea que desempeña el trabajador,
- Relaciones sociales en el trabajo
- Estructura de la organización”.

Si bien pueden existir más fuentes, variar de acuerdo al tipo de población, o sus características sociodemográficas y culturales, las anteriormente mencionadas permiten dar una vista a las fuentes que generalmente son identificadas en estos estudios

La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar: Unas habilidades dependen de la persona, ya que hay quien es más extravertido y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo o fuera de él. La formación en habilidades de comunicación, liderazgo, solución de conflictos y negociación tiene su lugar en las actividades de desarrollo profesional y deben incluirse en los planes de formación de las empresas. (Sanchez, 2011)

“El agente estresante puede ser una experiencia traumática devastadora que implica una amenaza seria a la seguridad o integridad física de quien la vive (por ejemplo catástrofes naturales, accidentes, guerras, atracos, violaciones), o un cambio brusco y amenazador del rango

o del entorno social del individuo (por ejemplo, pérdida de varios seres queridos, incendio de la vivienda, etc.)”. (Ministerio de Trabajo & Pontificia Universidad Javeriana, 2015)

Si bien hay agentes de estrés laboral pasivos y graves o agudos, también existen factores protectores que permiten a la persona afrontarlos de manera positiva, juegan un papel muy importante el entorno familiar, laboral y social así como también el desarrollo de capacidades de crecimiento personal como la resiliencia.

Según encuestas lideradas por el Ministerio de Trabajo en el año 2013 en Colombia, más del 60% de los trabajadores deben atender usuarios, el 47.47% mantener un nivel de atención alto o muy alto, el 43% estima que debe realizar su trabajo de forma muy rápida o con plazos muy estrictos y el 20% de la población refirió que nunca o casi nunca puede tomar pausas en su trabajo. (Ministerio de Trabajo Colombiano, 2019)

Se deben implementar medidas que aunque prioricen el nivel de productividad, lo hagan de la mano del objetivo principal de la salud ocupacional, mantener el mayor y más alto grado de bienestar en el trabajador, eso incluye respetar los tiempos de descanso o pausas activas en medio de la jornada laboral.

En cuanto a la proporción de nuevos diagnósticos de enfermedad mental, según estudios de Fasecolda en un reporte realizado por el Ministerio de Trabajo, “durante el período 2009 a 2017, se encuentra en primer lugar los trastornos de ansiedad con el 44%, seguido por el trastorno depresivo recurrente con el 15,1%, en tercer lugar, reacciones al estrés grave y trastornos de adaptación con el 12,7%, en cuarto lugar, trastornos mixtos de la conducta y de las emociones

con el 11,1%, en quinto lugar, episodio depresivo con el 9,5%”. (Ministerio de Trabajo Colombiano & Fasecolda, 2019)

Las cifras alarman, pues los porcentajes presentados fueron muy altos, y la mayoría de estos diagnósticos tienden a tener tratamientos a largo plazo, lo que evidentemente perjudica contundentemente la productividad y efectividad de estos en sus funciones, resulta entonces imperativo crear e implementar planes desde la alta dirección, entendiendo que es necesario el consumo de recursos en pro de la prevención y promoción y no en diagnósticos y tratamientos.

En la misma encuesta se estimó que dos de cada tres trabajadores, manifestaron estar expuestos a factores de riesgo psicosocial y, entre un 20% y un 33%, manifestaron sentir altos niveles de estrés y solo se habla de patologías a nivel psicosocial.

“Invertir en la prevención del estrés laboral es rentable para las organizaciones debido a que previene tener un empleado estresado que puede presentar ausentismo, poco sentido de pertenencia, baja satisfacción, productividad y pro actividad, situación que causa pérdidas económicas para las organizaciones”. (Garavito, 2018)

“Toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, por lo tanto no todo el estrés tiene consecuencias negativas. Solo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se produce consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina distrés, a diferencia del estrés positivo, o eustrés, que puede ser un buen dinamizador de la actividad conductual (laboral, por ejemplo)”. (López, 2008)

Si bien hay ocupaciones que requieren de mucha atención, rapidez o gestión o todas a la vez, no siempre estar estresado es una patología, pues hay preocupaciones que son propias del cargo o función. Por eso es bueno identificar que tan negativo o positivo resulta desempeñar una tarea y solicitar ayuda o consejo antes de autodiagnosticarse con estrés laboral.

“Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en ocasiones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales. El estrés aparece cuando esta presión se hace excesiva o difícil de controlar”. (López, 2008)

“Por lo que sería conveniente actuar al respecto de forma preventiva y de frenado ante la situación existente en la organización, ya que las repercusiones pueden ser negativas a nivel personal, organizacional, e incluso social, afectando al rendimiento, motivación, eficacia y eficiencia de sus miembros ante las respuestas académicas e incluso sociales de la imagen de la institución. Pero para ello se deben sensibilizar del problema a las todas las partes organizativas, para dar respuesta y afrontar el estrés laboral” (Sánchez Fernández & Clavería Señas, M., 2005)

“Es así como, dado un diagnóstico epidemiológico, los recursos de la comunidad organizada para corregirlo o mejorarlo son, además del Bienestar General, dependientes del Desarrollo Humano, la Atención Médica, el Saneamiento del Medio y la Salud Ocupacional. Doblemente, la Epidemiología estudia el diagnóstico inicial y el impacto que esos recursos producen sobre la situación, es decir las evalúa”. (Barragán, 2007)

Cuando se habla de riesgo psicosocial y del estrés laboral como una enfermedad profesional no se excluyen otros factores de riesgo, ya que como se pudo observar en los anteriores estudios de tesis, todas concuerdan lo más importante, desde los sistemas de gestión y en compañía de la alta dirección, lograr la implementación de programas organizacionales que busquen la productividad a través del bienestar de los colaboradores.

Un argumento poderoso para los empleadores son las cifras, pues más que tener un grupo de personas a cargo las PYMES y grandes empresas buscan ganancias, que se verán justificadas a través de la existencia de los SG-SST, como su nombre lo indica, busca la gestión, la practicidad de procesos, y su colaboración en la consecución de los objetivos que ayuden a la empresa alcanzar la misión y visión de esta en la inmediatez de sus necesidades.

Se cierra este capítulo, haciendo énfasis en la importancia de relacionar sin omitir síntomas, los factores de riesgo psicosocial con los demás, pues según las cifras en los estudios anteriormente vistos este factor de riesgo está afectando grandemente a un porcentaje muy superior en la población trabajadora.

Diseño metodológico

En este estudio no se pretende priorizar datos estadísticos, sino analizar los factores relacionados con el problema puntual de la organización, se espera conocer información específica de la población que de paso a soluciones reales al problema presentado, por este motivo se afirma que el enfoque metodológico de esta investigación es **cualitativo** y no cuantitativo o mixto.

Tipo de investigación

Para la propuesta investigativa llevada a cabo se establece un estudio de tipo **Descriptivo**, pues busca explicar de qué manera los factores hallados están directamente relacionados con el Estrés dentro de la organización antes mencionada

La población y la muestra

La población para esta investigación será el número total de empleados en la empresa, incluyendo seis cocineros, dos domiciliarios, y dos meseros, todos de género masculino entre 20 y 36 años de edad.

La muestra de este estudio consideró la totalidad del número de personas objeto de estudio, diez, que de acuerdo al censo es la población total disponible.

Técnica e Instrumento para la recolección de información

La técnica utilizada en esta investigación es la Entrevista no estructurada, pues permite a la población explicar y detallar de manera más amplia, las posibles causas de la patología y factores involucrados.

El instrumento que se propone para este estudio es el formulario, ya que este permite la recolección y recopilación de datos determinantes para la investigación, la obtención de información de primera mano cómo; la actividad económica que desempeña la muestra dentro de la empresa, diagnósticos previos, características especiales de la muestra y otros.

“Entrevistas no estructuradas: son más informales, más flexibles y se planean de manera tal, que pueden adaptarse a los sujetos y a las condiciones. Los sujetos tienen la libertad de ir más allá de las preguntas y pueden desviarse del plan original”.

(Laura Bravo Díaz, 2013)

Encuesta No estructurada

Edad:
Grado de escolaridad:
Ocupación / Cargo:
Lugar de Residencia:
Estrato socioeconómico de la vivienda:
Lugar actual de trabajo:
Antigüedad en la empresa:
Tipo de contrato:
Horas de trabajo diarias:
Modalidad de pago:

Género	Masculino
	Femenino

Tipo de vivienda	Propia
	Arrendada
	Familiar

Conteste con toda libertad las siguientes preguntas:

1. ¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

-

2. ¿Ha sido diagnosticado previamente con alguna patología/enfermedad psicológica?

-

3. ¿Cuáles son los aspectos positivos en tu trabajo?

-

4. ¿Mencione aspectos no tan positivos en tu trabajo?

-

5. ¿Tiene tiempo suficiente para realizar su trabajo?

-

6. ¿Tiene descansos en medio de la jornada laboral?, si la respuesta es SI, diga ¿cuantos y qué actividad suele hacer en sus descansos?

-

7. ¿Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?

-

8. ¿Considera que la relación con su jefe puede ser causante de estrés?

-

9. ¿Cómo se ve dentro de cinco años en la organización?

-

10. ¿Considera que hay cosas que le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para contribuir al mejoramiento de procesos relacionados con su función?

-

Plan de recolección y análisis de la información

Se reúne a citar a las personas que serán entrevistadas a solas, se les realiza la entrega de los cuestionarios con las preguntas que posiblemente permitirán conocer factores psicosociales que evidencien estrés en el colaborador.

Se les provee el tiempo y espacio acordado para realizar la encuesta, una vez culminadas y entregadas, las encuestas son tabuladas y organizadas para su posterior análisis. Se captan los datos revelados en la encuesta, mediante la entrevista no estructurada y se procede a la triangulación de la información obtenida con la anterior existente, para revelar los nuevos hallazgos.

Cronograma de actividades

El proyecto de investigación presenta las siguientes fases

Fecha	Actividad	Responsable
28/08/0 20	Se presenta y aprueba la propuesta al directivo de la organización	Christina Caraballo Ortiz
08/09/0 20	Se socializa los objetivos y plan de actividades	Christina Caraballo Ortiz
22/09/0 20	Se implementa la herramienta de recolección de información. (Encuesta).	Christina Caraballo Ortiz
30/09/0 20	Se procesa, analiza y triangula la información obtenida	Christina Caraballo Ortiz
26/10/0 20	Se detallan conclusiones o nuevos hallazgos.	Christina Caraballo Ortiz
31/10/0 20	Recomendaciones o plan acción.	Christina Caraballo Ortiz

07/11/0 20	Entrega final, enlace.	Christina Caraballo Ortiz
21/11/0 20	Socialización	Christina Caraballo Ortiz

Ilustración 1, Cronograma de actividades

Procesamiento de la información

Una vez obtenidos los datos en las encuestas previamente realizadas, pasan a ser tabuladas y organizadas para su análisis. Se captan los datos revelados en la encuesta, mediante la entrevista no estructurada y se procede a la triangulación de la información obtenida con la anterior existente, para revelar los nuevos hallazgos

Análisis de datos recolectados

En una muestra y población total de diez encuestados en las tres áreas seleccionadas en este estudio; área de domicilios y entregas, área de cocina y área de toma de pedidos y atención al cliente, se encontró la siguiente información:

<p>Área de Entregas y Domicilios</p>	<p>Los dos sujetos de la investigación sienten que pueden hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo, nunca han presentado diagnósticos previos por patologías psicológicas o mentales, en los aspectos positivos que encuentran en su trabajo, el sujeto 1 indicó uno: el horario, el sujeto 2 identificó cuatro: El horario, el NO cobro del producto devuelto por cualquier motivo, la flexibilidad de sus jefes con los retrasos respecto a la hora de llegada, salidas o permiso, y estabilidad laboral, cuando se les preguntó sobre aspectos no tan positivos de sus trabajos, el sujeto uno indicó que por los protocolos implementados en las zonas residenciales verticales, pierde tiempo valioso esperando que el cliente baje recibir y pagar el producto, también mencionó las molestias de los clientes por las demoras y las afectaciones que estas generan sobre el producto. El sujeto dos por su parte coincidió con el sujeto uno respecto a la alta demanda del servicio y las quejas presentadas por el usuario respecto a las demoras. Cuando se les preguntó por incapacidades los últimos 3 meses, el sujeto uno señaló que estuvo incapacitado 1 vez por estrés laboral, mientras que el segundo sujeto no ha tenido incapacidades durante ese periodo de tiempo. Ambos sujetos dijeron</p>
--------------------------------------	--

<p>Área de Entregas y Domicilios</p>	<p>que no tienen tiempos estipulados de descanso, solo descansan sino hay pedidos en cola. Cuando se les preguntó si tenían tiempo suficiente para realizar su trabajo, ambos sujetos indicaron que siempre les alcanza el tiempo, pero en semana ambos no dan abasto para la demanda. Concerniente al nivel de satisfacción relacionado con el nivel de control y participación que tienen sobre el trabajo que desempeñan, los dos indicaron que su satisfacción no era muy alta, pues en servicios de entregas hay factores que ellos no pueden controlar. Cuando se les preguntó si creían que la relación con los jefes podía ser causante de estrés, ambos indicaron que no. Respecto a cómo se veían dentro de cinco años en la organización, el sujeto uno indicó querer seguir trabajando como entregador para la distribuidora del restaurante, mientras que el sujeto dos, indicó querer independizarse con su propio restaurante. Al final cuando se les preguntó si consideraban cosas que le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para contribuir al mejoramiento de procesos relacionados con su función, ambos sugirieron optimización en los tiempos.</p>
	<p>Los seis sujetos de la investigación sienten que pueden hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo, nunca han presentado diagnósticos previos por patologías psicológicas o mentales, en los aspectos positivos que encuentran en su trabajo, el cocinero uno mencionó estabilidad laboral y el horario, pues le permitía disfrutar en el día de su familia, y dedicarse a otras cosas, el cocinero dos indicó ambiente</p>

<p>Área de Cocina</p>	<p>laboral y la facilidad de contratación, el cocinero tres indicó la periodicidad de los pagos y compañerismo, el cocinero cuatro, estimó el ambiente laboral, el horario y la periodicidad de los pagos, el cocinero cinco y seis plantearon el horario como único aspecto positivo, y el cocinero seis valoró como positivo el horario, ambiente y la facilidad de obtener permisos. Respecto a los aspectos nos tan positivos de su trabajo, los cocineros uno indicó temor a no asistir al trabajo por miedo a ser reemplazado por un venezolano, el sujeto dos estimó el temor por la no renovación de su contrato, el cocinero tres indicó que le gustaría poder tener días de descanso que fueran en fin de semana, el sujeto cuatro no indicó ninguno, el cocinero cinco indicó bajo salario y ser presionado por optimización de tiempos como aspectos no tan positivos, y el sujeto seis estimó a los malos clientes. Los seis cocineros indicaron no haber estado incapacitados en los últimos tres meses, a excepción del cocinero número cinco, este estuvo incapacitado en dos ocasiones por estrés laboral. Los cocineros uno, cuatro y seis indicaron tener suficiente tiempo para desempeñar sus tareas siempre, los cocineros dos, tres y cinco indicaron no tenerlo los fines de semana. Todos los cocineros coincidieron en que no tienen descansos programados, simplemente descansan cuando no hay pedidos, y solo el cocinero uno indicó que ve programas de tv entre sus pausas.</p> <p>Los cocineros uno, tres y seis indicaron estar satisfechos con la participación y control sobre su trabajo, el cocinero cinco indicó estar satisfecho con la participación, pero, no con el control que tienen sobre este,</p>
---------------------------	---

<p>Área de Cocina</p>	<p>relacionando los tiempos, el cocinero dos indicó estar satisfecho pero no los fines de semana, el cocinero cuatro indicó insatisfacción por fallas en su herramienta de trabajo. Cuando se les preguntó si creían que la relación con los jefes podía ser causante de estrés, todos dijeron que no, a excepción del cocinero número cinco, este indicó que si y la actual situación de desempleo en pandemia, mucho más. Los cocineros uno, dos, tres, cinco y seis, a largo plazo quieren tener su propio restaurante o administrar una sede de “Los Coste” y, el cocinero cuatro quiere terminar la tecnología que cursa actualmente y continuar su ingeniería. Los cocineros uno y tres indicaron la entrega oportuna de dotación como aspecto único a mejorar, el cocinero dos indicó que todo estaba bien, el cocinero cuatro indicó la entrega oportuna de notación y el mantenimiento de su máquina de trabajo, el cocinero número cinco manifestó la entrega oportuna de la dotación y manejo de objeciones del cliente. Finalmente el cocinero seis indicó falencias en la entrega oportuna de la dotación y en la falta de actividades extralaborales dentro de la empresa.</p>
<p>Área de Atención al Cliente</p>	<p>En esta área se encontraron dos sujetos encuestados, los cuales sienten que pueden hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo, nunca han presentado diagnósticos previos por patologías psicológicas o mentales, en los aspectos positivos que encuentran en su trabajo, ambos identificaron el horario como aspecto positivo, el tomador de pedidos número dos, indicó además tener buenos jefes. Dentro de los aspectos no tan positivos el tomador de pedido número uno, indicó la actitud de algunos clientes frente</p>

Área de Atención al Cliente	<p>al tiempo de espera, mientras que el tomador de pedidos número dos estimo como aspecto poco positivo, la demora de la clientela a la hora de escoger producto y salsas ya que entorpece los tiempos entre atención de cliente y cliente. Ninguno ha estado incapacitado en los últimos tres meses. Ambos dijeron que tienen tiempo suficiente para realizar su trabajo. Cuando se les preguntó si tenían tiempos de descanso en medio de la jornada laboral, ambos respondieron que no tienen programados momentos de descanso, solo descansan en tiempos muertos. Ambos dijeron tener control y participación suficiente respecto a su función. Cuando se les cuestionó si consideraban que la relación con su jefe puede ser causante de estrés, el tomador de pedido uno, indicó que no, mientras que el tomador de pedidos número dos, indicó que a veces, puede ser causante de estrés por equivocación con las salsas cuando consumen en el lugar, o por inconsistencias con los tiempos que se le da por teléfono al usuario y el tiempo real de entrega en los domicilios. Respecto a cómo se ven dentro de cinco años en la empresa, el tomador de pedidos número uno, quiere estudiar contabilidad y administrar esta empresa u otra pequeña o propia, mientras que el número dos, espera poder estudiar cocina y hacerse cocinero de una manera más profesional. Al final cuando se les preguntó si consideraba que hay cosas que le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para contribuir al mejoramiento de procesos relacionados con su función, el tomador de pedidos número uno, dijo que hace falta hacer actividades entre todos en la empresa, mientras que el número dos,</p>
-----------------------------	---

	indico la necesidad de implementar sistemas tecnológicos que faciliten su trabajo.
--	--

Ilustración 2, Análisis de datos recolectados

Se puede afirmar basados en la información extraída de la encuesta no estructurada, que a nivel general la empresa presenta descensos en su productividad debido a factores de riesgo psicosocial y además, se encontraron otros factores de riesgo involucrados de los cuales se pueden resaltar como prioritarios, la falta de descansos dentro de la jornada laboral, debido a la intensidad del trabajo de todos desempeñando sus funciones en horas pico y de alta demanda de productos, el cansancio físico por repetición de movimientos monótonos que padecen, sumado a la presión que ejercen los clientes, presentan un alto riesgo de que sigan padeciendo por ausentismos a causa de estrés laboral, y no solo por los mismos colaboradores sino también otros que aún presentan síntomas ni diagnóstico.

Dentro de las medidas necesarias para retomar los niveles normales de productividad es necesario poner en marcha un sistema de prevención y promoción de estrés laboral en acompañamiento especial de la ARL, y dar especial atención a los colaboradores que ya presentan antecedentes por estrés laboral. Si bien estas estrategias deben ser lo más puntuales posibles, teniendo en cuenta las condiciones, funciones y desempeño de cada trabajador, todas deben incluir dentro de sus técnicas generales un plan de alimentación adecuado que permita primero un buen estado físico y segundo descartar que el agotamiento por malnutrición sea el responsable de la fatiga física y mental de cada trabajador. Capacitaciones en técnicas cognitivo-conductuales, para la adecuada gestión de pensamientos, entrenamiento en la resolución de problemas, técnicas de autocontrol y reestructuración cognitiva. Finalmente, técnicas de

relajación de respiración, muscular y autógena. En esta intervención se pretende el bienestar de los colaboradores desde el mejoramiento de la estructura organizacional, incorporando estilos de comunicación asertiva, el acompañamiento en la capacitación del personal y optimización de sus métodos, mejoramiento de las condiciones ambientales en el trabajo tanto de factores de tipo físico y ergonómico como psicosocial, participación de la población trabajadora dentro de la toma de decisiones, y variedad, claridad y estímulos de las tareas dentro de la empresa.

Aunque es preciso aclarar que la intervención mediante la prevención debería realizarse en primera instancia teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, entornos sociales internos y externos, así como sus posibles futuras repercusiones sobre el estado de la salud, de la misma manera resulta imperativo realizar las correcciones necesarias de los factores de riesgo hallados sin resguardar en el estudio de este caso, pues las enfermedades laborales de riesgo psicosocial generalmente son recurrentes y de escala, lo que significará a mediano y largo plazo desmejoramiento de la salud del trabajador, del ambiente organizacional y finalmente de la sostenibilidad de la empresa.

Conclusiones

La investigación permitió identificar y jerarquizar en el siguiente orden los factores psicosociales presentes en los ambientes de la organización causal de estudio, dentro de estos factores se encontraron:

En los factores relacionados con el contenido del trabajo: Trato con público o clientes de los que pueden derivar problemas.

En los relacionados con la carga y ritmo del trabajo (desempeño del trabajo): Ritmos elevados de trabajo y Tiempo inadecuado para el desempeño de tareas y Carga cuantitativa de trabajo excesiva.

En relación al tiempo de trabajo: Descansos inadecuados, Trabajo en fines de semana, Confusión entre tiempo de ocio y tiempo de trabajo por disponibilidad permanente

En relación a herramientas y equipos de trabajo: Equipos, herramientas, tecnología mal mantenidos.

Los anteriores factores psicosociales que más causan insatisfacción en la organización, factor que aunque para la mayoría resulta desagradable pero manejable, ya dejó dos trabajadores con incapacidades por estrés laboral en los últimos tres meses. Situación que reitera la importancia de la prevención de enfermedades de tipo psicosocial en la empresa.

A lo largo de este estudio, con las consultas realizadas en el marco referencial, teórico y de antecedentes, se logró destacar información importante con cifras relevantes que denotan la importancia de la necesidad de inversión, en la promoción y prevención de enfermedades

laborales de tipo psicosocial, pues resulta ser una de las principales causantes de un porcentaje importante entre los causantes del detrimento en la productividad de las empresas colombianas.

Se concluye dando cumplimiento al objetivo principal de la presente tesis de grado, creando un sistema organizacional (lo encontrará en Recomendaciones) que permita el control del ausentismo por estrés laboral y mantenimiento en la línea de procesos que garantice la productividad de la organización.

Es importante mencionar que aunque no se haya presentado diagnóstico previo en el resto de la muestra del estudio, se plantea un análisis periódico de los factores de riesgo en las diferentes áreas.

Lo anterior los invita a una visión general, sin embargo, prima la importancia de sectorizar las diferentes áreas de la empresa, hacer estudios profundos sin importar lo similares que parezcan, ya que como se ha recalcado durante la presente tesis, cada individuo reacciona diferente ante los estímulos externos, así es necesario entender que no todas las estrategias funcionan o funcionan de la misma manera en todos los colaboradores o en todas las empresas, los profesionales en salud mental de las ARL y los coordinadores en salud ocupacional deberán trabajar en conjunto para encontrar estrategias que se acerquen de manera puntual a los colaboradores que presenten síntomas o señales de exposición a factores de riesgos psicosociales. De ahí la importancia desde los SG-SST, incluir dentro de sus sistemas de vigilancia epidemiológicas enfermedades de tipo psicosocial, ya que es una manera muy práctica y con la que se está familiarizada la vigilancia de la salud del grupo organizacional.

Recomendaciones

Ante las repetitivas incapacidades por estrés laboral es importante realizar actividades de tipo didáctico, recreativo y organizacional que permita al colaborador espacios para actividades que no incluyan el desempeño de sus actividades diarias, por lo que se recomienda la realización de cronogramas internos como celebración de cumpleaños, día del trabajo, planes de incentivos por cumplimiento de objetivos internos en los procesos y/o por calidad.

Teniendo en cuenta el tamaño de la organización, y la inexistencia de un programa de salud ocupacional, se recomienda a la dirección, la socialización de los objetivos y plan de actividades de la presente investigación, a su vez los beneficios que trae consigo la aplicación del Sistema Organizacional para Ausentismo por Estrés Laboral, creado en esta tesis para garantizar el debido proceso cuando exista o no diagnóstico por enfermedades de tipo psicosocial.

Se recomienda el diligenciamiento de los formatos proporcionados en este trabajo de grado (que se evidenciarán a continuación) para el control del ausentismo con el objetivo de facilitar la tarea en la recolección de información, también se adjunta el formato del Sistema Organizacional para Ausentismo por Estrés Laboral, que crea una ruta de acción para casos donde se presenten o no diagnósticos previos por FRP.

Atendiendo a la necesidad de tiempos de descanso entre la jornada laboral, es preciso y oportuno dar al equipo de trabajo tiempo para pausas activas o de receso, donde el colaborador

pueda por un momento realizar otras actividades que disminuyan el riesgo por factores de tipo ergonómico o físico o mecánico.

Para brindar un servicio de valor es necesario también ofrecer los medios, herramientas, capacitación o conocimiento necesario para ello, se halló la existencia de factores mecánicos referentes a estado y mantenimiento de máquinas y herramientas, el estado deben permitir el desarrollo de su función a plenitud, incluyendo la revisión periódica de estas, descartar averías y fallas que entorpezcan el desarrollo normal de sus funciones.

También se encontró falencias en la entrega oportuna de dotación a nivel individual y general de la población encuestada, lo que puede ser un factor que tiene que ver directamente con cómo se siente el equipo de trabajo frente al desinterés de su empleador respecto a sus necesidades ya amparadas en el marco legal del trabajador, por lo que se recomienda cumplir a cabalidad con la futura entrega de las siguientes dotaciones.

Se debe tener constante apoyo con la ARL en el tema de promoción y prevención de enfermedades de este tipo y otros, por lo que se debe solicitar acompañamiento en los dos casos ya presentados y en el resto a modo de monitoreo y prevención. Así como capacitaciones sobre el manejo de sentimientos de parte de un profesional de la salud capacitado y autorizado para la aplicación de las baterías que permitan determinar los niveles y causas intra o extralaborales y tratamientos efectivos a los que haya lugar.

Si bien hay insatisfacciones inherentes a la actividad económica, siempre será necesaria la constante revisión de procesos en busca de aspectos a mejorar, en este proceso es de vital importancia la inclusión de las opiniones de la población organizacional, ya que en su día a día estos pueden detectar problemas en sus propias áreas y así mismo encontrar las soluciones para cada uno.

A continuación se proponen pautas o estrategias que contribuyan el control del absentismo laboral, planteando una serie de acciones orientadas a los factores relevantes hallados mediante la recolección de información, así como un formato de muy fácil diligenciamiento para los colaboradores, que permitirá la disponibilidad de información, su monitoreo, seguimiento y posterior análisis en la detección de necesidades y casos potenciales en la población trabajadora, esto permitirá medir el impacto negativo y la supervisión de medidas aplicadas para su mejora.

Se determinaron pautas o estrategias relacionadas con cultura del autocuidado, conductas que pueden favorecer el estado de salud física y mental no solo de su sola integridad, sino también de las personas que lo rodean y su entorno, factores determinantes que contribuyen a la creación de hábitos saludables, no solo en el lugar de trabajo sino también fuera, como resultado: salud y bienestar de la población trabajadora.

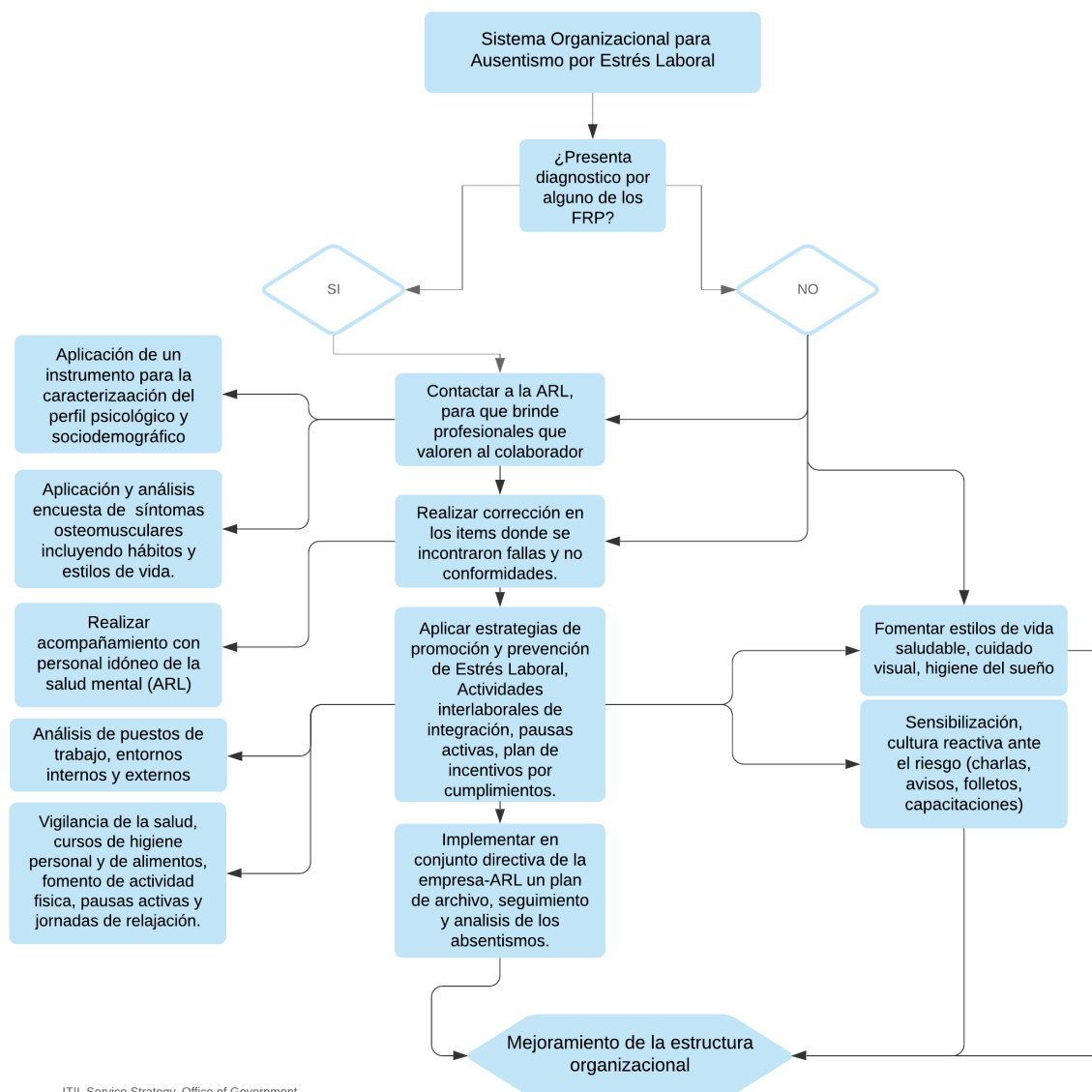


Ilustración 3, SOAEL

El diligenciamiento del siguiente formato debe ser diligenciado por el colaborador y de manera semanal, y archivado para tener un registro que permita el monitoreo no solo de

ausentismo sino de los motivos y si están relacionados con la falta de pausas activas o actividades recreativas en la jornada laboral.

Nombre:	
Fecha:	
Función:	
Horas laboradas en la semana:	
¿Ha presentado signos de alarma de patologías psicosociales?, Si su respuesta es SI, indíquelos.	
¿Aplicó alguna estrategia de prevención de Patologías de tipo Psicosocial en medio de la jornada laboral?, Indíquela, si su respuesta es NO, indique motivos.	
¿Faltó a su trabajo esta semana?, si faltó indique motivos y cuantos días.	

Ilustración 4, Formato para seguimiento de ausentismos.

Referencias

- Acabal, M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral*” (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenang).
- Baquero, J. G. (2016). *Universidad Católica de Colombia - Bogotá*. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/6391/4/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20ESTR%C3%89S%20LABORA%20EN%20ASESOR%20COMERCIALES.pdf>
- Barragán, H. L. (2007). *Fundamentos de Salud Pública, Proyecto investigativo*.
- Bermúdez Hinojosa, M. (2017). *Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6004/1/T2496-MDTH-Bermudez-Estudio.pdf>
- Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau. (2000). *Estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud*.
- Constitucion Política de Colombia 1991. (2006). *Ley 1010* .
- Constitución Política de Colombia 1991. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Obtenido de Constitución Política de Colombia 1991: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607&dt=S>
- Constitución Política de Colombia 1991. (2008). *Resolución 2646 de 2008*.
- Constitución Política de Colombia 1991. (2011). *Decreto 4108 de 2011*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_4108_2011.html
- Constitución Política de Colombia 1991. (2011). *Decreto 4108 de 2011*.
- Constitución Política de Colombia 1991. (2013). *Ley 1616 de 2013*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html

Constitución Política de Colombia 1991. (2013). *Ley 1616 de 2013*.

Constitución Política de Colombia 1991. (2019). *Resolución 2404 de 2019*. Obtenido de

<https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2404-2019>

Constitución Política de Colombia 1991. (2019). *Resolución 2404 de 2019*.

Garavito, Y. S. (2018). *ESTRÉS LABORAL EN COLOMBIA*. (Universidad Cooperativa de Colombia). <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/6391/5/RAE.pdf>.

Garavito, Y. S. (2018). *ESTRÉS LABORAL EN COLOMBIA*. (Universidad Cooperativa de Colombia).

González Acabal, M. (2014). *Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Laura Bravo Díaz, U. T. (2013). *La Entrevista, recurso flexible y dinámico*. (I. e. Educaciòn, Editor) Obtenido de <http://riem.facmed.unam.mx/node/47>

Laura Bravo Díaz, U. T. (2013). *La Entrevista, recurso flexible y dinámico* (Vol. 2). (I. e. Educaciòn, Ed.) Mèxico.

López, B. M. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital "Dr. Domingo Luciani"*.

Ministerio de Protección Social. (2008). *Ministerio de Protección Social*. Obtenido de Ministerio de Protección Social:

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Ministerio de Protección Social. (2008). *Ministerio de Protección Social*. Obtenido de Ministerio de Protección Social:

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Ministerio de Trabajo & Pontificia Universidad Javeriana. (2015). *inisterio del Trabajo, (2016).*

Reacción a estrés agudo Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral. .

Ministerio de Trabajo Colombiano & Fasecolda . (2019). *Bienestar y salud mental: un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público.*

Ministerio de Trabajo Colombiano & Fasecolda. (2019). *Bienestar y salud mental: un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público.* Obtenido de

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Ministerio de Trabajo Colombiano. (2019). *Bienestar y salud mental: un compromiso de Ministerio de Trabajo Colombiano (2019).* .

Miranda López, B. (2008). *Universidad Católica Andrés Bello.* Obtenido de

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698>.

Obando Gallo, J. (2018). *Uniminuto.* Obtenido de Uniminuto:

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6060/UVD-TSO_ObandoGalloJeissonSneider_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Internacional del Trabajo - OIT & la Organización Mundial de la Salud - OMS.

(1950). *Salud Ocupacional, definiciones.* Obtenido de El siglo:

<https://elsiglo.com.gt/2017/04/24/salud-ocupacional-una-disciplina-obligatoria/#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,de%20las%20condiciones%20de%20riesgo.>

Organización Internacional del Trabajo - OIT & la Organización Mundial de la Salud - OMS.

(1950). *Salud Ocupacional, definiciones*.

Organización Internacional del Trabajo - OIT & Organización Mundial de la Salud - OMS.

(1984). *INSST, ¿Qué es un factor de riesgo psicosocial?* .

Organización Mundial de la Salud - OMS. (2016). *Salud mental*. Obtenido de

[https://www.who.int/es/about/who-we-](https://www.who.int/es/about/who-we-are/constitution#:~:text=La%20salud%20es%20un%20estado,o%20condici%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20o%20social)

[are/constitution#:~:text=La%20salud%20es%20un%20estado,o%20condici%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20o%20social](https://www.who.int/es/about/who-we-are/constitution#:~:text=La%20salud%20es%20un%20estado,o%20condici%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20o%20social).

Organización Mundial de la Salud - OMS. (2016). *Salud mental*.

Ramírez, N., Paravic , T., & Valenzuela, S. (2013). *Riesgo de los turnos nocturnos en la salud*

integral del profesional de enfermería.

Sánchez Fernández, M., & Clavería Señas, M. (2005). *ESTRÉS LABORAL. FACTOR DE RIESGO DE SALUD*. .

Sanchez, F. C. (2011). *ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA*.

Sánchez, F. C. (2011). *Universidad Abierta Interamericana - Argentina*. Obtenido de

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Santander, Y. G. (2018). *Universidad Cooperativa de Colombia - Bucaramanga*. Obtenido de

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018_estres_laboral_colombia.pdf

Spielberger, C. D., & Reheiser, E. C. (1998). *ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL*. Obtenido de

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1998_n3_/encuesta_estres.htm

Webgrafía de Apoyo

Blog NeuronUp. (2020).

El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud.

<https://www.unaids.org/es/resources/publications/all>

Autor desconocido (Sin fecha de publicación). *Impacto del estrés laboral en la Institución*

Financiera FAVI. (Universidad Tecnológica de Pereira) Colombia.

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/15872G216ie.pdf;jsessionid=022D5A0B3EFF4E94B03D79437FF15B39?sequence=1>

Noé Ramírez, Tatiana Paravic & Sandra Valenzuela (2013). *Riesgo de los turnos nocturnos en la salud integral del profesional de enfermería.* Costa Rica.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962013000200008

Ministerio del Trabajo, (2016). *Reacción a estrés agudo Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral.* (Pontificia Universidad Javeriana) Colombia.

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/13-Protocolo-prevencion-y-actuacion-estres-agudo.pdf>

Gloria Villalobos (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores*

de riesgo psicosocial. (Universidad Pontificia Javeriana) Colombia.

<https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Gloria Villalobos (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. (Universidad Pontificia Javeriana) Colombia.

<https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Ministerio de trabajo de Colombia. (2019). Promoción e implementación de factores de riesgo psicosocial en entornos laborales del país. Colombia.

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/diciembre/promocion-e-implementacion-de-factores-de-riesgo-psicosocial-en-entornos-laborales-del-pais>

Anexos

Encuesta 1.

Edad: 24
Grado de escolaridad: Técnico en Mesa y Bar del Sena
Ocupación / Cargo: Mesero tomador de pedido
Lugar de Residencia: Robledo las margaritas
Estrato socioeconómico de la vivienda: 2
Lugar actual de trabajo: Robledo las Margaritas
Antigüedad en la empresa: 18 meses
Tipo de contrato: Indefinido
Horas de trabajo diarias: 8
Modalidad de pago: Semanal

Género	Masculino
	Femenino

Tipo de vivienda	Propia
	Arrendada
	Familiar

Conteste con toda libertad las siguientes preguntas:

¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

Sí

¿Ha sido diagnosticado previamente con alguna patología/enfermedad psicológica? Si su respuesta es SI, indíquela.

NO

¿Cuáles son los aspectos positivos en tu trabajo?

El horario de entrada porque no me descuentan plata

¿Mencione aspectos no tan positivos en tu trabajo?

La gente algunas veces es grosera con el tiempo de espera

¿Ha estado incapacitado los últimos 3 meses? Si su respuesta es sí, indique bajo que diagnostico

No

¿Tiene tiempo suficiente para realizar su trabajo?

Si

¿Tiene descansos en medio de la jornada laboral?, si la respuesta es SI, diga ¿cuantos y qué actividad suele hacer en sus descansos?

No es que tengamos hora de descansar, hay días que descansamos horas, como hay días que no descansamos, cuando se puede, veo fox sport o hablo con mis compañeros

¿Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?

Estoy satisfecho

¿Considera que la relación con su jefe puede ser causante de estrés?

No

¿Cómo se ve dentro de cinco años en la organización?

Quiero estudiar contabilidad y administrar esta sede o cualquier otra empresa así pequeña

¿Considera que hay cosas que le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para contribuir al mejoramiento de procesos relacionados con su función?

No hacen actividades entre todos como en otras empresas.

Encuesta 2.

Edad: 21
Grado de escolaridad: Bachiller
Ocupación / Cargo: Mesero tomador de pedido
Lugar de Residencia: Robledo las margaritas
Estrato socioeconómico de la vivienda: 2
Lugar actual de trabajo: Robledo las Margaritas
Antigüedad en la empresa: 2 años
Tipo de contrato: Indefinido
Horas de trabajo diarias: 8
Modalidad de pago: Semanal

Género	Masculino
	Femenino

Tipo de vivienda	Propia
	Arrendada
	Familiar

Conteste con toda libertad las siguientes preguntas:

¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

Sí

¿Ha sido diagnosticado previamente con alguna patología/enfermedad psicológica? Si su respuesta es SI, indíquela.

NO

¿Cuáles son los aspectos positivos en tu trabajo?

La hora de entrada me permite estudiar

Tenemos buenos patrones

¿Mencione aspectos no tan positivos en tu trabajo?

Los clientes a veces son complicados con la elección de salsas y de productos y eso quita tiempo para atender a otro.

¿Ha estado incapacitado los últimos 3 meses? Si su respuesta es sí, indique bajo que diagnostico

No

¿Tiene tiempo suficiente para realizar su trabajo?

Si

¿Tiene descansos en medio de la jornada laboral?, si la respuesta es SI, diga ¿cuantos y qué actividad suele hacer en sus descansos?

Si hay descansos pero no porque nos los den, sino porque el voleo baja

¿Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?

Satisfecho, aquí todos sabemos que hacer.

¿Considera que la relación con su jefe puede ser causante de estrés?

A veces, cuando la gente devuelve pedidos por salsas o porque el domiciliario nuevo se queja de haberse perdido, yo no tengo culpa de que la gente no se sepa la dirección.

¿Cómo se ve dentro de cinco años en la organización?

Estoy esperando que la María Cano dé clases presenciales para inscribirme a un curso de cocina, y volverme cocinero

¿Considera que hay cosas que le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para contribuir al mejoramiento de procesos relacionados con su función?

Actualizarnos tecnológicamente hablando

Encuesta 3.

Edad: 24
Grado de escolaridad: hasta 9 secundaria
Ocupación / Cargo: Domiciliario
Lugar de Residencia: Robledo la Campiña
Estrato socioeconómico de la vivienda: 2
Lugar actual de trabajo: Robledo las Margaritas
Antigüedad en la empresa: 2 años
Tipo de contrato: Indefinido
Horas de trabajo diarias: 8
Modalidad de pago: Semanal

Género	Masculino
	Femenino

Tipo de vivienda	Propia
	Arrendada
	Familiar

Conteste con toda libertad las siguientes preguntas:

¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

Sí

¿Ha sido diagnosticado previamente con alguna patología/enfermedad psicológica? Si su respuesta es SI, indíquela.

NO

¿Cuáles son los aspectos positivos en tu trabajo?

El horario me permite hacer marañitas por el día, y estar las 4 aquí.

¿Mencione aspectos no tan positivos en tu trabajo?

Por la pandemia ya no puedo subir a los edificios, me toca esperar en portería y eso me quita mucho tiempo cuando el pago es chan con chan.

Cuando hay muchos pedidos me toca llevar varios en una sola tanda, cuando quiero llevar del 3ro para allá, la gente está brava porque llego tarde o porque se enfría la comida

¿Ha estado incapacitado los últimos 3 meses? Si su respuesta es sí, indique bajo que diagnostico

Si, 1 por estrés laboral

¿Tiene tiempo suficiente para realizar su trabajo?

Los fines de semana no. Y eso me estresa a veces

¿Tiene descansos en medio de la jornada laboral?, si la respuesta es SI, diga ¿cuantos y qué actividad suele hacer en sus descansos?

Establecidos no, cuando no hay pedidos que llevar. Veo partidos o me meto al Facebook

¿Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?

Del 1 al 10, yo diría que 5, no digo diez porque cuando le dicen al cliente 30 minutos, yo tengo que llevarlo en ese tiempo, sin que tengan en cuenta la demora de la gente

¿Considera que la relación con su jefe puede ser causante de estrés?

No, el dueño es un bien y la adm no nos jode tanto a los que repartimos

¿Cómo se ve dentro de cinco años en la organización?

Quiero tener un negocio como este

¿Considera que hay cosas que le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para contribuir al mejoramiento de procesos relacionados con su función?

Decirle al cliente que los pedidos pueden demorar más

Encuesta 4.

Edad: 36
Grado de escolaridad: hasta 5 primaria
Ocupación / Cargo: Domiciliario
Lugar de Residencia: San Cristóbal
Estrato socioeconómico de la vivienda: 2
Lugar actual de trabajo: Robledo las Margaritas
Antigüedad en la empresa: 8 meses
Tipo de contrato: fijo a 6 meses
Horas de trabajo diarias: 8
Modalidad de pago: Semanal

Género	Masculino
	Femenino

Tipo de vivienda	Propia
	Arrendada
	Familiar

Conteste con toda libertad las siguientes preguntas:

¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

Sí

¿Ha sido diagnosticado previamente con alguna patología/enfermedad psicológica? Si su respuesta es SI, indíquela.

NO

¿Cuáles son los aspectos positivos en tu trabajo?

El horario

No me cobran los domicilios que me devuelvan

Los patrones me dejan llegar a veces un poquito tarde y dan permiso fácil

Estabilidad laboral

¿Mencione aspectos no tan positivos en tu trabajo?

Desde la pandemia hay que hacer más domicilios y me toca correr más, la gente se queja más

¿Ha estado incapacitado los últimos 3 meses? Si su respuesta es sí, indique bajo que diagnostico

Nunca

¿Tiene tiempo suficiente para realizar su trabajo?

Sí, aunque los fines de semana casi no me alcanza el tiempo

¿Tiene descansos en medio de la jornada laboral?, si la respuesta es SI, diga ¿cuantos y qué actividad suele hacer en sus descansos?

No, uno descansa cuando no hay pedidos

¿Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?

No mucho porque yo no controlo cosas como que el cliente me espere cuando llego, o que se demoren en sacar los pedidos

¿Considera que la relación con su jefe puede ser causante de estrés?

No

¿Cómo se ve dentro de cinco años en la organización?

Comprarme un camioncito para ir a repartir en la distribuidora de ellos mismos ahí en la campaña

¿Considera que hay cosas que le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para contribuir al mejoramiento de procesos relacionados con su función?

Tener un buen reemplazo en la cocina, hay unos que se demoran mucho

Encuesta 5.

Edad: 35
Grado de escolaridad: Técnico en cocina
Ocupación / Cargo: Cocinero
Lugar de Residencia: La Aurora
Estrato socioeconómico de la vivienda: 2
Lugar actual de trabajo: Robledo las Margaritas
Antigüedad en la empresa: 3 años
Tipo de contrato: indefinido
Horas de trabajo diarias: 8
Modalidad de pago: Semanal

Género	Masculino
	Femenino

Tipo de vivienda	Propia
	Arrendada
	Familiar

Conteste con toda libertad las siguientes preguntas:

¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

Sí

¿Ha sido diagnosticado previamente con alguna patología/enfermedad psicológica? Si su respuesta es SI, indíquela.

No

¿Cuáles son los aspectos positivos en tu trabajo?

Puedo disfrutar de mis hijos en el día y hacer otras cosas y trabajitos

Estabilidad laboral

¿Mencione aspectos no tan positivos en tu trabajo?

A uno le da miedo incapacitarse con tanta competencia de venezolanos en este barrio

¿Ha estado incapacitado los últimos 3 meses? Si su respuesta es sí, indique bajo que diagnóstico.

No

¿Tiene tiempo suficiente para realizar su trabajo?

Si

¿Tiene descansos en medio de la jornada laboral?, si la respuesta es SI, diga ¿cuantos y qué actividad suele hacer en sus descansos?

Si, como somos varios, a veces el de la pancha me reemplaza media horita y al revés, veo partidos, o peleas de la UFC, o hablamos con la chiqui

¿Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?

Aquí se trabaja muy bueno, yo sé que hacer y los patrones conocen mi trabajo

¿Considera que la relación con su jefe puede ser causante de estrés?

No, la relación es buena

¿Cómo se ve dentro de cinco años en la organización?

Quiero estudiar para chef y montar una pizzería.

¿Considera que hay cosas que le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para contribuir al mejoramiento de procesos relacionados con su función?

A veces pasan meses sin cambiarnos los uniformes

Encuesta 6.

Edad: 28
Grado de escolaridad: 3ro de primaria
Ocupación / Cargo: Cocinero
Lugar de Residencia: Robledo la campiña
Estrato socioeconómico de la vivienda: 2
Lugar actual de trabajo: Robledo las Margaritas
Antigüedad en la empresa: 5 meses
Tipo de contrato: fijo a 6 meses
Horas de trabajo diarias: 8
Modalidad de pago: Semanal

Género	Masculino
	Femenino

Tipo de vivienda	Propia
	Arrendada
	Familiar

Conteste con toda libertad las siguientes preguntas:

¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

Sí

¿Ha sido diagnosticado previamente con alguna patología/enfermedad psicológica? Si su respuesta es SI, indíquela.

No

¿Cuáles son los aspectos positivos en tu trabajo?

No me exigieron la papelería que exigen en otros restaurantes para poder empezar a trabajar

Ambiente laboral

¿Mencione aspectos no tan positivos en tu trabajo?

A uno le da susto que no le renueve el contrato

¿Ha estado incapacitado los últimos 3 meses? Si su respuesta es sí, indique bajo que diagnostico

No

¿Tiene tiempo suficiente para realizar su trabajo?

Casi siempre, los fines de semana no mucho

¿Tiene descansos en medio de la jornada laboral?, si la respuesta es SI, diga ¿cuantos y qué actividad suele hacer en sus descansos?

Uno no descansa a una hora puntual, pero hay momentos donde la gente no pide, ahí uno descansa.

¿Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?

Me parece que en la cocina tenemos control, a veces uno si se ve apurado pero no mucho, y solo es los fines de semana.

¿Considera que la relación con su jefe puede ser causante de estrés?

No, ellos son vácenos

¿Cómo se ve dentro de cinco años en la organización?

Creo que todos los que trabajamos aquí queremos un restaurante, yo quisiera uno también

¿Considera que hay cosas que le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para contribuir al mejoramiento de procesos relacionados con su función?

Todo funciona bien.

Encuesta 7.

Edad: 25
Grado de escolaridad: 11 en curso.
Ocupación / Cargo: Cocinero
Lugar de Residencia: Robledo la campiña
Estrato socioeconómico de la vivienda: 2
Lugar actual de trabajo: Robledo las Margaritas
Antigüedad en la empresa: 2 años
Tipo de contrato: indefinido
Horas de trabajo diarias: 8
Modalidad de pago: Semanal

Género	Masculino
	Femenino

Tipo de vivienda	Propia
	Arrendada
	Familiar

Conteste con toda libertad las siguientes preguntas:

¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

Sí

¿Ha sido diagnosticado previamente con alguna patología/enfermedad psicológica? Si su respuesta es SI, indíquela.

No

¿Cuáles son los aspectos positivos en tu trabajo?

Uno todos los fines de semana tiene su plata.

Compañerismo

¿Mencione aspectos no tan positivos en tu trabajo?

Nunca tenemos día de descanso los fines de semana

¿Ha estado incapacitado los últimos 3 meses? Si su respuesta es sí, indique bajo que diagnostico

No

¿Tiene tiempo suficiente para realizar su trabajo?

Los fines de semana la demanda es más alta, tengo que hacer mi trabajo más rápido y eso a veces hace que haga algunas cosas mal

¿Tiene descansos en medio de la jornada laboral?, si la respuesta es SI, diga ¿cuantos y qué actividad suele hacer en sus descansos?

Cuando la gente no pide, hay días que no hay mucho y hay días que apenas me da para ir al baño.

¿Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?

Todo bajo control. Estoy satisfecho

¿Considera que la relación con su jefe puede ser causante de estrés?

No.

¿Cómo se ve dentro de cinco años en la organización?

Quiero ahorrar dinero para ser socio o dueño de una de estas sedes y seguir estudiando.

¿Considera que hay cosas que le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para contribuir al mejoramiento de procesos relacionados con su función?

Se demoran mucho para dar nueva dotación.

Encuesta 8.

Edad: 19
Grado de escolaridad: Tecnólogo en curso.
Ocupación / Cargo: Cocinero
Lugar de Residencia: San Cristóbal
Estrato socioeconómico de la vivienda: 2
Lugar actual de trabajo: Robledo las Margaritas
Antigüedad en la empresa: 15 meses
Tipo de contrato: indefinido
Horas de trabajo diarias: 8
Modalidad de pago: Semanal

Género	Masculino
	Femenino

Tipo de vivienda	Propia
	Arrendada
	Familiar

Conteste con toda libertad las siguientes preguntas:

¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

Sí

¿Ha sido diagnosticado previamente con alguna patología/enfermedad psicológica? Si su respuesta es SI, indíquela.

No

¿Cuáles son los aspectos positivos en tu trabajo?

Los ciclos de pago, en mis anteriores trabajos me pagaban quincenal o mensual.

Hay buen ambiente laboral

El horario le permite a uno tener otro trabajo o estudiar.

¿Mencione aspectos no tan positivos en tu trabajo?

La verdad no se me ocurre uno.

¿Ha estado incapacitado los últimos 3 meses? Si su respuesta es sí, indique bajo que diagnostico

No

¿Tiene tiempo suficiente para realizar su trabajo?

Si

¿Tiene descansos en medio de la jornada laboral?, si la respuesta es SI, diga ¿cuantos y qué actividad suele hacer en sus descansos?

Sí, hay descansos de 0 y descansos de más de hora, siempre dependerá de que tanto pida la gente.

¿Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?

No mucho control, mi herramienta de trabajo a veces pierde potencia y eso no es culpa mía.

¿Considera que la relación con su jefe puede ser causante de estrés?

No

¿Cómo se ve dentro de cinco años en la organización?

Terminar la tecnología y hacer homologación para la ingeniería. Y conseguir trabajo en mi área

¿Considera que hay cosas que le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para contribuir al mejoramiento de procesos relacionados con su función?

No dan la dotación a tiempo

Estar pendiente de las maquinas que necesiten cambio si quieren más rapidez

Encuesta 9.

Edad: 26
Grado de escolaridad: 7mo secundaria
Ocupación / Cargo: Cocinero
Lugar de Residencia: Robledo la aurora
Estrato socioeconómico de la vivienda: 2
Lugar actual de trabajo: Robledo las Margaritas
Antigüedad en la empresa: 2 años
Tipo de contrato: Indefinido
Horas de trabajo diarias: 8
Modalidad de pago: Semanal

Género	Masculino
	Femenino

Tipo de vivienda	Propia
	Arrendada
	Familiar

Conteste con toda libertad las siguientes preguntas:

¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

Sí

¿Ha sido diagnosticado previamente con alguna patología/enfermedad psicológica? Si su respuesta es SI, indíquela.

No

¿Cuáles son los aspectos positivos en tu trabajo?

El horario

¿Mencione aspectos no tan positivos en tu trabajo?

Siempre quieren todo para ya,

El salario es bajo

¿Ha estado incapacitado los últimos 3 meses? Si su respuesta es sí, indique bajo que diagnostico

Por estrés laboral en dos ocasiones

¿Tiene tiempo suficiente para realizar su trabajo?

Los fines de semana no

¿Tiene descansos en medio de la jornada laboral?, si la respuesta es SI, diga ¿cuantos y qué actividad suele hacer en sus descansos?

No tenemos descansos establecidos

¿Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?

Tengo toda la participación en lo que hago, pero control no, dan muy poco tiempo de esperar cliente y tengo que correr yo.

¿Considera que la relación con su jefe puede ser causante de estrés?

Sí y con esta situación del Covid, para uno de empleado todo es más complicado

¿Cómo se ve dentro de cinco años en la organización?

Tener mi puesto de comidas rápidas en mi pueblo.

¿Considera que hay cosas que le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para contribuir al mejoramiento de procesos relacionados con su función?

No dan uniformes cuando tienen que darlos

No dar tan poco tiempo de espera a la gente

Encuesta 10.

Edad: 29
Grado de escolaridad: 2do de primaria
Ocupación / Cargo: Cocinero
Lugar de Residencia: San Cristóbal
Estrato socioeconómico de la vivienda: 2
Lugar actual de trabajo: Robledo las Margaritas
Antigüedad en la empresa: 18 meses
Tipo de contrato: Indefinido
Horas de trabajo diarias: 8
Modalidad de pago: Semanal

Género	Masculino
	Femenino

Tipo de vivienda	Propia
	Arrendada
	Familiar

Conteste con toda libertad las siguientes preguntas:

¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

Sí

¿Ha sido diagnosticado previamente con alguna patología/enfermedad psicológica? Si su respuesta es SI, indíquela.

No

¿Cuáles son los aspectos positivos en tu trabajo?

Tenemos buen horario

No me ponen tanto problema para sacar un permiso

El ambiente laboral

¿Mencione aspectos no tan positivos en tu trabajo?

Los malos clientes

¿Ha estado incapacitado los últimos 3 meses? Si su respuesta es sí, indique bajo que diagnostico

Jamás

¿Tiene tiempo suficiente para realizar su trabajo?

Si

¿Tiene descansos en medio de la jornada laboral?, si la respuesta es SI, diga ¿cuantos y qué actividad suele hacer en sus descansos?

No tenemos descansos establecidos, a veces descansamos mucho, otras veces muy poco

¿Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?

Estoy satisfecho

¿Considera que la relación con su jefe puede ser causante de estrés?

No

¿Cómo se ve dentro de cinco años en la organización?

Quiero administrar una sede de estas o tener mi propio restaurante

¿Considera que hay cosas que le gustaría que la organización hiciera de manera diferente para contribuir al mejoramiento de procesos relacionados con su función?

Hacer más actividades entre nosotros

Dar los uniformes más seguidos