



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Escuela Profesional de Administración**

## **Los factores psicológicos de la salud ocupacional y desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores, en el contexto del covid-19**

### **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias  
Administrativas

### **AUTORES**

Juan Manuel DAMIAN PIMENTEL

Magnolia Emperatriz OCHOA MIRANDA

### **ASESOR**

Dra. Teresa Jesús RÍOS DELGADO

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Damian, J. & Ochoa, M. (2021). *Los factores psicológicos de la salud ocupacional y desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores, en el contexto del covid-19*. [Trabajo de investigación de bachiller, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

Código ORCID del autor	Damian Pimentel, Juan Manuel: <a href="https://orcid.org/0000-0002-2929-823X">https://orcid.org/0000-0002-2929-823X</a>
	Ochoa Miranda, Magnolia Emperatriz: <a href="https://orcid.org/0000-0003-4641-5087">https://orcid.org/0000-0003-4641-5087</a>
DNI o pasaporte del autor	Damian Pimentel, Juan Manuel: 71942912
	Ochoa Miranda, Magnolia Emperatriz: 72400303
Código ORCID del asesor	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7958-3768">https://orcid.org/0000-0002-7958-3768</a>
DNI o pasaporte del asesor	07482660
Grupo de investigación	“Gestión Global (GADM)”
Agencia financiadora	_____
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	Distrito de Miraflores, Lima, Perú 12°07'14.9"S77°01'52.2"W
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2020 -2021
Disciplinas OCDE	Negocios, administración <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>



Acta de Sustentación de Trabajo de Investigación  
N° 0004/V-FCA-EPA/2022  
Modalidad de Sustentación de Trabajo de Investigación

Lima, 27 de julio 2022

Que, mediante Informe N° 086-2022-SUNEDU-03-06 del 4 de febrero de 2022, la Oficina de Asesoría Jurídica de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria en sus conclusiones señala: «5.1. Conforme a lo señalado por la Digrat, el numeral 45.1 del artículo 45 de la Ley Universitaria, establece como única modalidad para la obtención del grado académico de bachiller, la aprobación de un trabajo de investigación. Asimismo, precisa que el Reglamento RENATI establece un concepto general a fin de dar las pautas respecto del desarrollo de los trabajos de investigación; y, 5.2. De otro lado, conforme a lo señalado en el numeral 18 del Anexo N° 1 del Reglamento RENATI, la Universidad - en el marco de su autonomía - puede establecer que el trabajo de investigación para obtener el grado académico de bachiller se realice en los formatos descritos líneas arriba; lo cual no implica añadir una nueva modalidad de obtención del grado académico distinta al trabajo de investigación, sino una forma de presentar esta última».

Que, mediante el Acta de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación N.º 004/V-FCA-EPA/2021 de fecha 3 de febrero de 2021, se otorgó el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas a los estudiantes: Juan Manuel Damian Pimentel y Magnolia Emperatriz Ochoa Miranda, mediante la modalidad de Sustentación de Trabajo de Investigación, pero erróneamente se consignó en la citada acta de sustentación: Acta de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación y Modalidad de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación, cuando debe decir: Acta de Sustentación de Trabajo de Investigación y Modalidad de Sustentación de Trabajo de Investigación.

Que, de conformidad con el numeral 212.1 del artículo 212 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, «Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión».

Teniendo en cuenta el Informe N° 086-2022-SUNEDU-03-06 es necesario rectificar el Acta de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación N.º 004/V-FCA-EPA/2021 de fecha 3 de febrero de 2022, a fin de consignar correctamente, en la parte pertinente del título y cuerpo de la citada acta, el nombre de la modalidad para la obtención del grado académico de bachiller de acuerdo con las normas vigentes:

**Dice:**

“[...] Acta de Sustentación Proyecto de Tesis de Investigación [...]”

“[...] Modalidad de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación [...]”

“[...] Proyecto de Tesis de Investigación [...]”

**Debe decir:**

“[...] Acta de Sustentación de Trabajo de Investigación [...]”

“[...] Modalidad de Trabajo de Investigación [...]”

“[...] Trabajo de Investigación [...]”

Quedando vigente todo lo demás que contiene dicha acta de sustentación, conforme a las disposiciones legales vigentes.

Mg. Robert Alfonso Miranda Castillo  
Director



Acta de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación  
N° 0004/V-FCA-EPA/2021  
Modalidad de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación  
Resolución Rectoral N° 0744-R-20  
Resolución Decanal N° 000273-2020-D-FCA/UNMSM  
Resolución Decanal N° 000855-2020-D-FCA/UNMSM  
Resolución Directoral N.º 0012/FCA-EPA/2021  
Resolución Decanal N° 000107-2021-D-FCA/UNMSM

Lima, 3 de febrero de 2021

Siendo las 16:00 p.m. y reunido el Jurado Evaluador integrado por los siguientes docentes:

Presidenta : Mg. Filda Mayela Freyre Valladolid  
Miembro : Dra. María Celina Huamán Mejía  
Miembro : Mg. Valiente Pantaleon Ramirez Huerta  
Docente Asesor : Dra. Teresa Jesús Ríos Delgado

Para evaluar el proceso de sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas de los estudiantes:

**Juan Manuel Damian Pimentel**  
**Magnolia Emperatriz Ochoa Miranda**

Los integrantes del Jurado Evaluador califican con **Dieciocho (18) aprobados con mención honrosa** a la Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación titulado “**Los factores psicológicos de la salud ocupacional y desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores, en el contexto del covid-19**”; de acuerdo a la Legislación Universitaria y a la documentación sustentatoria que se acredita, en mérito de lo cual, el Jurado Evaluador declaran **Aptos** para que se le otorguen el Grado Académico de:

**Bachiller en Ciencias Administrativas**

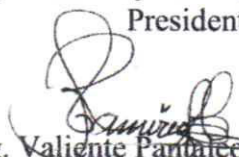
Conforme a las Disposiciones Legales vigentes, siendo las 17:00 horas se levanta la sesión y en fe de lo actuado firman la presente:



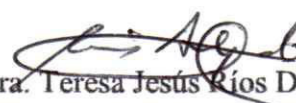
Mg. Filda Mayela Freyre Valladolid  
Presidenta



Dra. María Celina Huamán Mejía  
Miembro



Mg. Valiente Pantaleon Ramirez Huerta  
Miembro



Dra. Teresa Jesús Ríos Delgado  
Docente Asesor



## INFORME DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

1. Facultad: Ciencias Administrativas
2. Escuela Profesional: Administración
3. Autoridad Académica que emite el informe de originalidad: Director de la Escuela Profesional de Administración
4. Apellidos y Nombres de la autoridad académica: Dr. Juan Victoriano Castillo Maza
5. Operador del programa informático de similitudes: Turnitin
6. Documento evaluado: Trabajo de Investigación para Bachiller (pregrado)
7. Autores del documento: Juan Manuel Damian Pimentel y Magnolia Emperatriz Ochoa Miranda
8. Fecha de recepción de documento en la Escuela Profesional de Administración 22/12/2020
9. Fecha de aplicación del programa informático de similitudes 22/12/2020
10. Software utilizado
  - Turnitin (X)
  - Ithenticate
  - Otro (especificar)
11. Configuración del programa detector de similitudes
  - Excluye textos entrecomillados (X)
  - Excluye bibliografía (X)
  - Excluye cadenas menores a 40 palabras (X)
  - Otro criterio (especificar)
12. Porcentaje de similitudes según programa detector de similitudes: siete porcientos (7%)
13. Fuentes originales de las similitudes encontrada:
  - cybertesis.unmsm.edu.pe (fuentes de internet) 3 %
  - Submitted to Universidad Cesar Vallejo (trabajo del estudiante) 1%
  - repositorio.ucv.edu.pe (fuente de internet) 1%
  - [www.usmp.edu.pe](http://www.usmp.edu.pe) (fuente de internet) 1%
  - repositorio.unap.edu.pe (fuente de internet) <1%
  - tesis.pucp.edu.pe (fuente de internet) <1%
  - repositorio.unas.edu.pe (fuente de internet) <1%
  - Submitted to Universidad Internacional de la Rioja (trabajo del estudiante) <1%
  - Submitted to Universidad del Norte, Colombia (trabajo del estudiante) <1%
  - Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Perú (trabajo del estudiante) <1%
14. Observaciones: Ninguna
15. Calificación de originalidad
  - Documento cumple criterios de originalidad, sin observaciones (X)
  - Documento cumple criterios de originalidad, con observaciones
  - Documento no cumple criterios de originalidad
16. Fecha del Informe: 4 de noviembre de 2022

Atentamente,

Firma del Evaluador  
Dr. Edgar Vicente Armas



Firmado digitalmente por CASTILLO  
MAZA Juan Victoriano FAU  
20148092282 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 04.11.2022 22:21:29 -05:00

Director (e)  
Dr. Juan Victoriano Castillo Maza

## INDICE

RESUMEN.....	3
ABSTRACT .....	4
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
1.1. Descripción de la Situación problemática.....	4
1.2. Formulación del problema .....	5
1.3. Objetivos de la investigación .....	6
1.3.1. <i>Objetivo General</i> .....	6
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	7
1.4.1. <i>Importancia de la investigación</i> .....	7
1.4.2. <i>Viabilidad de la investigación</i> .....	8
1.5. Limitaciones.....	8
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO.....</b>	<b>9</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1. <i>De la variable factores psicológicos de la salud ocupacional</i> .....	9
2.1.2. <i>Del desempeño laboral</i> .....	10
2.2. Bases teóricas .....	12
2.2.1. <i>La salud</i> .....	12
2.2.2. <i>Salud Ocupacional</i> .....	13
2.2.2.1. <b>Peligro y Riesgo.</b> .....	14
2.2.2.2. <b>Clasificación de los factores de riesgos ocupacionales.</b> .....	14
2.2.2.3. <b>Factores psicológicos y Salud mental.</b> .....	15
2.2.3. <i>Capital Intelectual</i> .....	19
2.2.3.1. <b>Concepto de capital intelectual.</b> .....	19
2.2.3.2. <b>Tipos de activo intangibles del capital intelectual</b> .....	19
2.2.4. <i>Desempeño Laboral</i> .....	21
2.2.4.1. <b>Comportamiento Laboral del Trabajador.</b> .....	22
2.2.4.2. <b>Competencia.</b> .....	24
2.2.4.3. <b>Evaluación de desempeño Laboral.</b> .....	25
2.3. Definición de términos básicos.....	28
<b>CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>30</b>
3.1. Formulación de hipótesis .....	30
3.1.1. <i>Hipótesis General</i> .....	30

---

3.1.2. <i>Hipótesis Específicas</i> .....	30
3.2. <b>Identificación de variables y operacionalización</b> .....	31
<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA</b> .....	32
4.1. <b>Diseño metodológico</b> .....	32
4.1.1. <i>Tipo de investigación</i> .....	32
4.1.2. <i>Diseño de investigación</i> .....	32
4.2. <b>Diseño muestral</b> .....	32
4.3. <b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	33
4.4. <b>Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información</b> .....	34
4.5. <b>Aspectos éticos</b> .....	34
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	36
<b>ANEXOS</b> .....	41

## RESUMEN

La salud mental de los colaboradores constituye una parte fundamental en el rendimiento, reflejado en el desempeño de sus funciones laborales dentro de su centro de trabajo, y el bienestar mental del personal depende de los factores psicológicos que se puedan presentar como resultado de la situación actual en la que una pandemia ha causado grandes cambios en la vida de las personas. Es por eso que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar en qué medida los factores psicológicos de la salud ocupacional influyen en el desempeño laboral del personal de restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional. El estudio será realizado al personal de restaurantes de pizzas en Miraflores y se aplicará encuestas a los 189 participantes, utilizando la escala psicométrica de Likert. Este cuestionario cuenta con 35 afirmaciones, de las cuales 18 se formularán para obtener información relacionada a los factores psicológicos de la salud ocupacional y 17 para la variable desempeño laboral.

Palabras claves: Factores psicológicos, desempeño laboral, salud mental, cuarentena, reacciones psicológicas, pandemia

## ABSTRACT

The mental health of employees is key to their performance, reflected in their efficiency in performing their job functions within the workplace, and the mental well-being of staff depends on the psychological factors that may arise as a result of the current situation in which a pandemic has caused major changes in people's lives. That is why this research work has as its main objective to determine to what extent psychological factors of occupational health influence the labor performance of pizza restaurant personnel in Miraflores in the context of covid-19.

The present research has a quantitative, non-experimental, cross-sectional, correlational approach. The study will be conducted with the personnel of pizza restaurants in Miraflores and surveys will be applied to the 189 participants, using the Likert psychometric scale. This questionnaire has 35 statements, of which 18 will be formulated to obtain information related to the psychological factors of occupational health and 17 for the work performance variable.

Keywords: Psychological factors, work performance, mental health, quarantine, psychological reactions, pandemic

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la Situación problemática**

En la actualidad estamos pasando por una etapa de confinamiento que no se había experimentado desde hace más de 100 años, en la que producto de un virus se ha generado una pandemia mundial que ha obligado a tomar medidas de seguridad sanitaria en todo el mundo, siendo Perú uno de los países más afectados por el virus a nivel mundial. Ante este escenario han cambiado las características esenciales de muchos de los negocios que existían, tomando medidas sanitarias más extremas que antes de que se expandiera el virus, y producto de esto, el personal que tiene que asistir en pleno auge del virus se exponen al contagio, además de que muchos tienen familiares o amigos que han sido afectados por el covid-19 y también los efectos del mismo aislamiento, toda esta situación afecta la salud mental de ellos, provocándoles diversas reacciones psicológicas afectando su salud mental, entre ellas la ansiedad, estrés y depresión.

La Organización mundial de la Salud sugirió aislamiento social o cuarentena de la población como estrategia ante la pandemia mundial, sin embargo, este distanciamiento social ha generado reacciones adaptativas y des adaptativas. El aislamiento social genera condiciones de estrés no normales y aumenta las posibilidades de que parte de la población presente problemas mentales ya sea por primera vez o recurrencia de preexistentes trastornos mentales. Estas reacciones psicológicas pueden tener secuelas a largo plazo y dependen de las características de cada persona, que tanta tolerancia tienen a la incertidumbre, la vulnerabilidad percibida a la enfermedad o la propensión a la ansiedad. El estrés emocional trae como consecuencias neurobiológicas la posibilidad de generar enfermedades concomitantes y vulnerabilidad para desarrollar algún trastorno mental como el de la ansiedad, depresivos, del sueño o estrés agudo. (Caballero & Campo, 2020)

La salud es el estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Así mismo nos señala que los trastornos por depresión o ansiedad son habituales problemas de salud mental que afectan la productividad de los trabajadores y su capacidad de trabajo. Entre las cifras mundiales tanta la ansiedad y la depresión han tenido repercusiones económicas importantes,

estimándose como \$1 billón en pérdida de productividad lo que le cuesta a la economía mundial. (Organización mundial de la salud [OMS], 2019)

Estos problemas de salud mental originados a partir de factores de la situación actual, guardan relación con el desempeño del trabajador. Por otro lado, la psicología de la salud ocupacional como enfoque necesario en las empresas, que implica el estudio y aplicación de las condiciones y procesos que contribuyen al funcionamiento óptimo en el lugar del trabajo, promueve la salud en el trabajo y el desarrollo de los trabajadores. Además, nos indica que los beneficios que puede obtener una organización dependen del bienestar de los trabajadores. (Bakker & Rodríguez, 2012)

Es por esto mismo, que ante la situación que observamos, la afección psicológica de las personas, en este contexto, podría verse gravemente afectado, siendo que los cuadros de estrés, ansiedad o cualquier enfermedad de índole psicológica, no van a lograr las condiciones apropiadas para un desenvolvimiento óptimo en el puesto de trabajo, lo cual disminuirá la productividad de cada uno de ellos, afectando como consecuencia, a las empresas alrededor del país, pudiendo esto significar un gran golpe a la economía nacional, que terminará por afectar a todos los peruanos, una empresa que no es productiva, empezará a tener rendimientos menores, que podrían llevar a no mantener las cuentas financieras con resultados positivos, lo que tendría como consecuencia el cierre de negocios y el respectivo despido de varios trabajadores.

Es ante ese escenario, que el Estado debe mantener el equilibrio emocional de los peruanos, en un intento de prevenir la disminución abrupta del rendimiento de los trabajadores, que, en estos tiempos de pandemia, tengan que realizar sus labores, con exposición al virus, el miedo de la situación, la ansiedad del encierro y la incertidumbre de lo que sucederá con sus amigos y familiares, que siguen expuestos ante la posibilidad de un contagio.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema General***

¿De qué manera se relacionan los factores psicológicos de la salud ocupacional con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- 1.2.2.1. ¿De qué manera se relaciona el estrés con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19?
- 1.2.2.2. ¿De qué manera se relaciona la ansiedad con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19?
- 1.2.2.3. ¿De qué manera se relaciona la depresión con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19?
- 1.2.2.4. ¿De qué manera se relaciona el insomnio con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19?
- 1.2.2.5. ¿De qué manera se relaciona la fatiga por comprensión con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera se relacionan los factores psicológicos de la salud ocupacional con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- 1.3.2.1. Determinar de qué manera se relaciona el estrés con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19
- 1.3.2.2. Determinar de qué manera se relaciona la ansiedad con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19

- 1.3.2.3. Determinar de qué manera se relaciona la depresión con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19
- 1.3.2.4. Determinar de qué manera se relaciona el insomnio con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19
- 1.3.2.5. Determinar de qué manera se relaciona la fatiga por compasión con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19

## **1.4. Justificación de la investigación**

### ***1.4.1. Importancia de la investigación***

La cuarentena producto de la pandemia ocasionada por el Covid-19 ha causado grandes repercusiones en las personas de todo el mundo, afectando en varios sentidos y aspectos de su vida, causando grandes pérdidas en una gran cantidad de familias, y viendo cómo el virus va avanzando en la sociedad empieza a crearse un miedo generalizado, esto sumado a los efectos ocasionados por el encierro en los hogares de forma obligatoria ha generado muchas afecciones en la salud mental, siendo los más afectados: el estrés, la ansiedad y la depresión. Estas afecciones para aquellas personas que incluso en estos tiempos siguen yendo a laborar pueden influir en su desempeño laboral, producto de las preocupaciones derivadas por la situación.

Entendemos al talento humano como un factor importante en cada una de las organizaciones en esta época, por lo que es muy importante tener al personal en óptimas condiciones, tanto físicas como mentales, por lo que es de preocupación de la administración identificar las afecciones más fuertes que están sufriendo, y de cómo estos están influyendo en su desempeño laboral.

La situación actual obligó al cierre de los negocios, a excepción de los de elementos de primera necesidad, esto significó el cierre de restaurantes. La parcial liberación de la cuarentena, integrando la denominada “nueva normalidad”, originó el regreso de los restaurantes, aunque con ciertas medidas de protección, como modificaciones en el aforo o estándares de limpieza, este regreso involucra que el personal, que no había estado laborando hasta el momento, tenga que exponerse a diario en el transporte hacia su centro de labores, además de que la atención al público, por más

que sea con medidas de protección, involucren un riesgo de contagio, que podría derivar en complicaciones de su salud o la de sus familiares.

Es por estos motivos que buscamos definir los factores psicológicos que afectan al personal en estos tiempos de emergencia sanitaria, y con la información que se extraiga poder buscar estrategias en el área de Recursos Humanos para poder aliviar estos inconvenientes del personal, y que puedan tener un buen rendimiento laboral, beneficiando al crecimiento de los negocios con la responsabilidad de tener un personal apto y en condiciones laborales óptimas.

#### ***1.4.2. Viabilidad de la investigación***

El proyecto reúne de la información, herramientas, características y objetos de estudio que permiten la investigación, a pesar de que el escenario actual ha llevado al cierre de varios negocios en el mundo, con el paso de los meses se logró la reapertura de negocios como el de restaurantes, los cuales se dan con un límite en su aforo, dependiendo del espacio y las características de este, además de popularizarse la opción de la repartición a domicilio, lo cual permite compensar la atención a clientes que aún no se encuentran con la disponibilidad de asistir presencialmente a algún restaurante.

### **1.5. Limitaciones**

Entre las posibles dificultades que esta investigación podría enfrentarse se encuentra el contexto en que se realiza, producto de la cuarentena ocasionada por la pandemia del covid-19, ya que esto nos impediría el desplazamiento fluido y sin interrupciones por la zona de estudio, esto por las limitaciones del transporte que tienen horarios que están en función de la inmovilización social, así como también por la adecuación a los controles de sanidad de los restaurantes, que podrían variar entre uno y otro, por lo que se necesitará una preparación previa con medidas sanitarias suficientes para realizar el proceso de encuestado en los trabajadores de los restaurantes planeados.

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. De la variable factores psicológicos de la salud ocupacional

##### a) Nacionales

Según Rojas (2019) en su Tesis de Maestría “Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima-2017”. En su trabajo de investigación, su objetivo general fue determinar de qué manera se relaciona el Estrés con el Desempeño Laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima, para lo cual se utilizó una muestra probabilística del tipo aleatorio simple conformada con 54 trabajadores que laboran en la sede central de Lima del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural. La investigación es de tipo Mixto, Cuantitativo–Cualitativo, y su conclusión fue que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral, los trabajadores obtuvieron 1.85% en el nivel de Estrés Bajo y un 81.48% en el nivel de Desempeño Laboral.

Según Donayre (2016) en su Tesis para obtener la maestría “Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una institución educativa privada bilingüe”. Su objetivo general es analizar las percepciones de estrés laboral en el aula o fuera de ella por los docentes de educación básica regular en una IEPB que aplica los programas internacionales IGCSE y del Diploma. Esta investigación es cualitativa, inductiva y descriptiva, y su conclusión es que la percepción sobre estrés laboral en los docentes de educación básica regular de nivel secundario en IIEFP que aplican a programas IGCSE se relacionó directamente con el malestar por responsabilidades que tienen que desempeñar en la institución educativa.

##### b) Internacionales

Según Gonzales (2014) en su trabajo de investigación “estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango) para obtener el grado académico de licenciada Psicóloga Industrial/Organizacional, su objetivo general fue establecer relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de Serviteca

Altense S.A. En efecto se realizó un estudio de investigación explicativo, utilizando la prueba psicométrica (escala de apreciación de estrés) con una muestra de 50 personas entre 25 y 50 años de las que están divididas entre los departamentos de administración, ventas y mecánica.

Finalmente, los resultados obtenidos demostraron que el estrés influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A, aunque varía de acuerdo al departamento al que pertenecen produciendo que la productividad baje en la empresa generando consecuencias en la misma. Además, como uno de los factores resultado del mal desempeño es el estrés negativo, por el contrario, indica que un estrés bien manejado favorecería en la productividad. (M. R. González, 2014)

Juárez del Carmen (2004) en su tesis para obtener el título de licenciada de psicología “Estrés, Satisfacción laboral y desempeño” de la Universidad Nacional Autónoma de México, planteó como objetivo principal establecer la relación entre el estrés respecto a la satisfacción laboral, desempeño laboral de los profesores de educación preescolar, primaria, secundaria y bachillerato. El tipo de estudio fue correlacional y se utilizó como instrumento la encuesta SWS-Survey de Salud Mental, estrés y trabajo, la forma de evaluación de desempeño SWS Survey y una escala de satisfacción laboral; con una muestra de 111 profesores en el D.F. En conclusión, se identificó que existe una relación inversa entre el estrés y las variables: satisfacción y desempeño laboral, además, entre alto niveles de satisfacción laboral se asocian a altos niveles de desempeño laboral.

### ***2.1.2. Del desempeño laboral***

#### **a) Nacionales**

Según Núñez (2017) en su Tesis para Licenciatura “Ambiente laboral y su influencia en el desempeño ocupacional en los trabajadores del Área de Investigación de la ONG Socios en Salud Sucursal Perú, 2016” Su objetivo general es: Determinar el Ambiente laboral y su influencia en el desempeño ocupacional en los Trabajadores del Área de Investigación de la ONG Socios en Salud Sucursal Perú, 2016. Para esto se realizó un estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, se observó el comportamiento de la variable a estudiar y no intervino en la variable de estudio. La conclusión es que el

ambiente laboral apoya en gran medida en el desempeño ocupacional de los trabajadores, no obstante, solo como el apoyo del ambiente al desempeño, no como apoyo sustancial.

Según Mino (2014) en su Tesis de Licenciatura. “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”. El objetivo es determinar si existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, la investigación es a nivel descriptivo y se realizó con un muestreo a 21 personas que laboran en esa empresa. La conclusión fue que existe un grado de correlación baja entre el clima organización y el desempeño de los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque.

Según Cueva & Gonzales (2017) en la Tesis de Bachiller “Desempeño laboral y calidad de servicio en el restaurante sabor de mi tierra de San Ignacio -2017. El objetivo es determinar los niveles del desempeño laboral y el servicio de atención en el Restaurante Sabor de mi Tierra, para ello se utilizó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple conformado por 33 clientes que consumen en el restaurante durante una misma semana. La tesis en cuestión es de tipo descriptiva no experimental, por lo que carece de hipótesis inferencial. Se concluyó al que el 53% de los clientes no estaban satisfechos ni insatisfecho con la calidad del servicio y que al medir el desempeño laboral se encontró que el 37% de clientes no estaba satisfecho con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

#### **b) Internacionales**

Según Palacios (2019) en tesis para optar grado de Doctor en Ciencias Administrativas, “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador” tuvo como objetivo general determinar la relación que tiene el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí en Ecuador. Se aplicó una metodología aplicada con diseño descriptivo de tipo correlacional contando con una muestra de 312 trabajadores administrativos en los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí – Ecuador. Se afirmó que el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral

de dicho personal, con una correlación positiva (0.870) con significancia de 0.00 deduciéndose de esta manera que tener buen clima organización favorecerá el buen desempeño laboral.

Gómez (2001) en su trabajo de investigación “Evaluación del Desempeño Laboral y Los Factores que inciden en este: Características Personales y aspectos laborales – caso del personal de enfermería de un hospital general” realizado para obtener la maestría en administración en la Universidad Nacional Autónoma de México, busca evaluar el desempeño laboral del personal del hospital General Naucalpan y la correlación entre los factores (características personales y aspectos laborales) que inciden en dicha variable. Para esto se realizó un estudio cuantitativo a 133 personas del personal de enfermería excepto las que se encontraron de licencia llegando a la conclusión que la evaluación del desempeño del personal resultó diferente de acuerdo a cada categoría. En el caso de la edad, el nivel de escolaridad, la jornada de trabajo, la categoría del personal, la experiencia laboral y el servicio en el que está adscrito el personal influyen significativamente entre dos o todas las dimensiones del desempeño laboral; por el contrario, la antigüedad laboral y el estado civil no incidieron de manera significativa en los resultados.

Arriaga (2013) en su trabajo de investigación “Emociones y Asertividad, ¿Factores del desempeño Laboral?”, tesis para obtener el título de licenciatura en psicología en la Universidad de Negocios ISEC incorporada en la Universidad Nacional Autónoma de México, busca fundamentar la importancia de las emociones y asertividad en el desempeño laboral y cuáles son los factores que intervienen. La metodología empleada es de tipo observativo con carácter cuantitativo y se realizaron dos pruebas: Los instrumentos utilizados fueron una cedula de evaluación del desempeño (CED) y un cuestionario a 69 trabajadores adscritos a la dirección general de comunicación social en la secretaria de comunicaciones y transportes. La conclusión fue que la asertividad es un factor importante que se ve reflejado en el desempeño laboral de las personas en una organización.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. La salud**

Según la OMS (2020) es un estado del individuo donde no solo se presenta la ausencia de enfermedades, sino que también bienestar físico, social y mentalmente.

Para otros autores, para considerar que un individuo está sano debe tomarse en cuenta 3 criterios: morfológico que se basa en que la persona no debe mostrar lesiones; el etiológico, que no se encuentren causas primeras, externas o internas de alguna enfermedad al ser examinado; el funcional, mostrar signos vitales de normalidad; por últimos los criterios: utilitario cuando muestra poder realizar sin mucha fatiga o esfuerzo lo que normalmente la sociedad espera y el comportamental, mostrar conductas normales. (León Barua & Berenson Seminario, 2013)

### **2.2.2. Salud Ocupacional**

Desde que se empezó una orientación hacia el enfoque humanístico en las organizaciones, se ha ido utilizando nuevas formas de poder entender al trabajador de la empresa y comprender cómo relucir su potencial, además de darles las comodidades y preocupaciones suficientes como para que este pueda tener las herramientas y posibilidades necesarias para cumplir una buena labor, esta tendencia se ve reflejada en los experimentos de Hawthorne entre los años 1927 a 1932, y todo esto ha tenido una evolución que ha permitido estudiar a fondo varios factores con respecto a las personas trabajadoras.

A partir de esto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) junto a la Organización Mundial de la Salud (OMS), dieron origen al término de Salud Ocupacional, en el año 1950, esto se dio en un comité conjunto entre la OIT y la OMS, en la que se marcó la primera reunión, el término fue revisado nuevamente en noviembre de 1995, en Ginebra, en su duodécima reunión. (Kopias, 2001)

Según el Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo (CEPRIT, 2013), la salud ocupacional es una de las ramas de la Salud Pública, y tiene como objetivo la promoción y mantenimiento del bienestar físico, mental y social, en la mayor medida posible, de los trabajadores ocupacionales, esta rama intenta evitar los daños que las actividades mismas del trabajo puedan ocasionar a la salud, y busca que las labores del trabajador sean acordes a las capacidades que este posea.

Asimismo, las condiciones tanto sociales como materiales afectan el bienestar de los trabajadores, estos pueden ir desde accidentes como enfermedades profesionales. El trabajo puede agravar problemas de salud por efectos de turno nocturnos, jornadas extensas, o el exceso de calor y frío. (CEPRIT, 2013)

### **2.2.2.1. Peligro y Riesgo.**

La Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA, 2010) sitúa al peligro como toda condición que podría dañar a las personas, equipos e instalación o al ambiente. Mientras que al riesgo como la probabilidad en que este peligro ocasione daños.

CEPRIT (2013) los diferencia porque el peligro es la característica intrínseca, mientras que el riesgo es una combinación entre probabilidad y consecuencia, por ejemplo, un piso resbaloso represente un peligro, mientras que el riesgo podría ser una baja probabilidad de fractura.

### **2.2.2.2. Clasificación de los factores de riesgos ocupacionales.**

DIGESA (2010) nos brinda una clasificación, la cual consiste en:

- Factores de Riesgos Físicos: Estos son los factores que pueden afectar la integridad física del trabajador, pudiendo generarle alguna lesión que lo incapacite física y motoramente de continuar con su labor, sea este de corto o largo plazo, estos pueden ser el ruido, iluminación, vibración, temperatura extrema, radiaciones ionizantes, radiaciones no ionizantes, etc.
- Factores de Riesgos Químicos: Son los componentes químicos, que por algún tipo de reacción no planeada o mal maniobrada puede causar una alergia, irritación o algún accidente mayor en el trabajador, pudiendo de igual forma incapacitarlo, estos son: polvos, humo, gases o vapor.
- Factores de Riesgos Biológicos: Son aquellos organismos con lo que, en su interacción, pueden generar una enfermedad, sea leve o grave, en el trabajador, estas enfermedades pueden ser abordadas a través de: virus, bacterias, hongos, parásitos, microorganismos o Aero mesófilos.
- Factores de Riesgos Ergonómicos: Relacionado a los factores que no inciden directamente en la parte física del trabajador, pero que a largo plazo podría generar problemas en su cuerpo, entre algunos de estos riesgos están: las posturas, los esfuerzos, movimientos repetitivos, manipulación de cargas y ritmo de trabajo.
- Factores de Riesgos Psicosociales: Aquellos factores que pueden afectar la mente del trabajador, pudiendo causarle problemas para querer continuar con sus responsabilidades, tanto en el trabajo como en su hogar, algunos de estos factores

son: los contenidos de las tareas, relaciones humanas, carga de trabajo mental, etc.

### **2.2.2.3. Factores psicológicos y Salud mental.**

#### **2.2.2.3.1. Salud mental.**

La concepción de salud mental es importante para poder entender los conceptos intangibles en la psicología de las personas que los afecten en su vida, privándoles de poder sentir felicidad o un estado de plenitud.

Desde una proyección clínica se empareja con una enfermedad mental, todo tema relacionado a salud mental será catalogado y tratado como una enfermedad mental. (Dávila, 1994)

Desde un punto de vista psiquiátrico, Carrazana (1994) indica que “es el estado de equilibrio y adaptación activa y suficiente que permite al individuo interactuar con su medio, de manera creativa, propiciando su crecimiento y bienestar individual, y el de su ambiente cercano y lejano”. (p. 2)

Viéndolo desde la perspectiva psicológica, Davini et al. (1978) define a la salud mental como un estado en el que una persona se encuentra adaptada de manera perdurable, de tal forma que se autorrealiza sintiendo gusto por la vida.

#### **2.2.2.3.2. Influencia de la salud mental en los trabajadores.**

Las personas consideran al trabajo como una forma de realización personal por lo que el desempleo puede generar ciertos efectos psicológicos como la depresión u otros, es decir generan consecuencias en la salud mental de los trabajadores, pero no es la única causa ya que incluso aquellas personas que pertenecen a un centro laboral con una cierta adicción a este o el mismo trabajo mal organizado o incluso el ambiente laboral podrían generar consecuencias negativas en el bienestar de los colaboradores. (Alastruey et al., 2012)

Uno de los efectos más significativos es el estrés, de este se desarrollan otros trastornos como la ansiedad o la depresión. Las consecuencias de estos trastornos desarrollados perjudican a la organización representándose en el bajo desempeño de los colaboradores, así como también tensiones, absentismo, conflictos, etc. (Alastruey et al., 2012)

Actualmente a nivel mundial se está presenciando un cambio en la economía y esto debido a la pandemia producida por el COVID19 el cual al generar efectos en la economía también está provocando efectos negativos en las personas. La crisis económica es una determinante en el desarrollo de problemas mentales debido a que por la misma se genera empobrecimiento llevándolo a un incremento de población sin hogar, sin trabajo, inseguridad laboral lo cual genera pérdida de autoestima en la población trabajadora. (Alastruey et al., 2012)

#### **2.2.2.3.3. Factores Psicológicos de la Salud Ocupacional**

Los riesgos psicosociales en los trabajadores generados por su entorno social y relacionados con su situación laboral provocan efectos negativos en la salud del colaborador con el tiempo, dentro de los cuales pueden presentarse consecuencias fisiológicas, conductuales o psicológicas. Dentro de las psicológicas surge la aparición de transarnos emocionales o alteraciones como el miedo, ansiedad, depresión, estrés. (Isastur, 2010)

Se ha demostrado que la crisis de la pandemia (covid19) ha afectado psicológicamente a los colaboradores de todo el mundo, según Affor prevención Psicosocial, el impacto de la situación en los países de España y Latinoamérica (incluyendo Perú) ha sido de tal manera que el resultado de una encuesta aplicada nos muestra como principales síntomas la ansiedad y la depresión, al igual que también señala que de forma más frecuente presentan alteraciones de sueño, tensiones y entre otros. (Infocop, s. f.)

#### **a) Depresión**

La depresión es la excesiva tristeza y desesperación que se prolonga por largos periodos de tiempo, impidiendo la realización de una vida cotidiana plena. (Nedley, 2008)

La depresión lidera en 2020, entre las discapacidades con mayor volumen en el mundo, según informe de OPS, en los países con vías de desarrollo. El 48.2% de los peruanos con depresión no obtuvieron atención médica, y solo el 33.4% no lo percibía como enfermedad de salud mental. (Macher, 2020)

Los síntomas que experimentan la mayoría de diagnosticados con depresión son: sensación de vacío, sentimiento de desamparo, sentimientos de culpabilidad, enojo,

inquietud, dificultad para concentrarse, fatiga, cambios en horario de sueño, cambios de apetito, dolor crónico, desinterés en sus actividades cotidianas, exclusión en ámbito social y familiar, pensamientos suicidas. (Nedley, 2008)

### **b) Ansiedad**

Es un estado de la persona en donde percibe como amenazantes o peligrosas situaciones que no lo son, esto se presenta de forma excesiva y frecuente. Es considerada un trastorno mental, ya que afecta en disfunciones y desajustes a nivel cognitivo, conductual y psicofisiológicos, expresados en ámbitos familiares, sociales y laborales. (Virues, 2005)

Considerado como el sistema de respuesta conductual, fisiológica, afectiva y cognitiva, que se da al interpretar un posible suceso como amenazador por lo imprevisible e incontrolable que se puede tornar para los intereses individuales vitales del individuo. (Beck & Clark, 2012)

Las personas que experimentan un cuadro de ansiedad severa y persistente sufren un trastorno, se sabe que estamos ante un cuadro grave cuando la ansiedad se origina sin estímulos claros. (Espada et al., 1994)

Un trabajo duro y sin consideraciones de la salud mental de los trabajadores puede generar un trastorno adaptativo, el cual es producto de una fuerte ansiedad en el centro laboral, lo cual no solo es un sufrimiento del personal, sino que también se traduce en altos costes sociales y económicos por la disminución del rendimiento. (Dominguez-Rodriguez et al., 2017)

### **c) Estrés**

La organización Mundial de la Salud define estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción, es decir, que se presenta como reacción o una alerta ante cualquier cambio dentro de nuestras vidas y que depende del estado de cada individuo la reacción. (Torrades Oliva, 2007)

La reacción a este cuadro de estrés puede ser tanto del grado leve o grave en el que los individuos pueden desarrollar adaptarse a la situación mediante medidas de afrontamiento asertivas, sin embargo, en el caso de ser una situación en el cual involucren grandes problemas se genera todo lo contrario, y al haber perdido el equilibrio se

producen fallas a nivel conductual, emocional o cognitivo dando como consecuencia desde una mala toma de decisiones hasta estrés postraumático o trastornos psicosomáticos (Muñoz-fernández et al., 2020)

El estrés pasa por un periodo el cual de ser algo agudo empieza a tornarse grave, en el primer caso se suelen observar conductas desadaptativas como el agotamiento mental, desinterés en actividades cotidianas, comportamientos de indiferencia a distanciamiento que a la larga afectan al ámbito familiar, social y laboral; sin embargo, el individuo al estar expuesto de forma continua ante el estrés, se provocan alteraciones en su organismo como las metabólicas e inmunológicas, debilitándolo de tal forma que lo hacen fácil contraer cualquier enfermedad. (Muñoz-fernández et al., 2020)

El cuadro de estrés laboral se presenta como disfunciones físicas, psicológicas o sociales generados por estar sometidos a cierta presión por tratar de cumplir exigencias hacia ellos mismos (los trabajadores), así como también por el mismo ambiente laboral, contenido del trabajo, falta de comunicación u otros. Sin embargo, las personas reaccionan de forma diferente ya que algunos manejan situaciones de tensión a corto plazo y con más facilidad. (Alastruey et al., 2012)

#### **d) Fatiga por compasión**

La fatiga por compasión es el estado en el cual al estar expuesto a un cuadro de estrés por compasión prolongado se genera un estado de agotamiento y disfunción biológica psicológica y relacional. Esta se desarrolla al empatizar o querer ayudar a pacientes o clientes, en cierta medida es una buena práctica, pero cuando es un proceso intenso puede provocar severos cuadros de traumatización secundario o Burnout. (Campos et al., 2017)

Los síntomas de la fatiga por compasión pueden clasificarse en 3 grupos: Reexperimentación, embotamiento psíquico y la hiperactividad (Acinas, 2012). En la conducta se observan cambios de humor repentinos, mayor enojo, culpa y sueños angustiosos, además de disminución de la concentración y mucha preocupación en el trauma expuesto (C. González et al., 2018). Además se añade la ansiedad, miedo, desesperanza, tristeza, hipersensibilidad, apatía y desorientación (Care, 2017).

Las causas por las que se produce es por los esquemas cognitivos de cada uno y la experimentación previa de situaciones similares (Acinas, 2012). Para otros se da por

el exceso de exposición a personas con enfermedades crónicas o incurables, así como de una personalidad muy empática. (C. González et al., 2018)

#### e) **Insomnio**

El insomnio es un trastorno del sueño muy común, en el que la persona sufre insatisfacción con respecto a la calidad y/o cantidad del sueño, esto producto de la dificultad para dormir o de mantener un sueño largo o el número de veces que despierta durante su fase de sueño. (Ministerio de Sanidad y Política Social de España, 2009)

La duración del sueño, tradicionalmente, está estipulada entre 7 a 8 horas, pero lo investigadores señalan que esto varía, dependiendo del grupo etario, hay sujetos con patrón de sueño corto (5 horas y media como máximo), intermedio (7 a 8), largo (más de 9) y los variables (entre 4 horas o menos, a más de 10). (Lizarzaburu, 2015)

Un periodo de sueño inadecuado repercutirá en un mal funcionamiento de las capacidades cognitivas, motoras y en el estado ánimo. Lo cual terminará teniendo repercusiones en el ámbito laboral, aumentando los errores y accidentes en el trabajo. (Lizarzaburu, 2015)

### **2.2.3. Capital Intelectual**

#### **2.2.3.1. Concepto de capital intelectual.**

La importancia del capital intelectual ha aumentado en las últimas décadas, a lo que Bontis (1998), nos dice que el capital intelectual ha sido por muchos considerado, solo algunos lo definieron, unos pocos lo entendieron por completo, pero casi ninguno logró valorarlo.

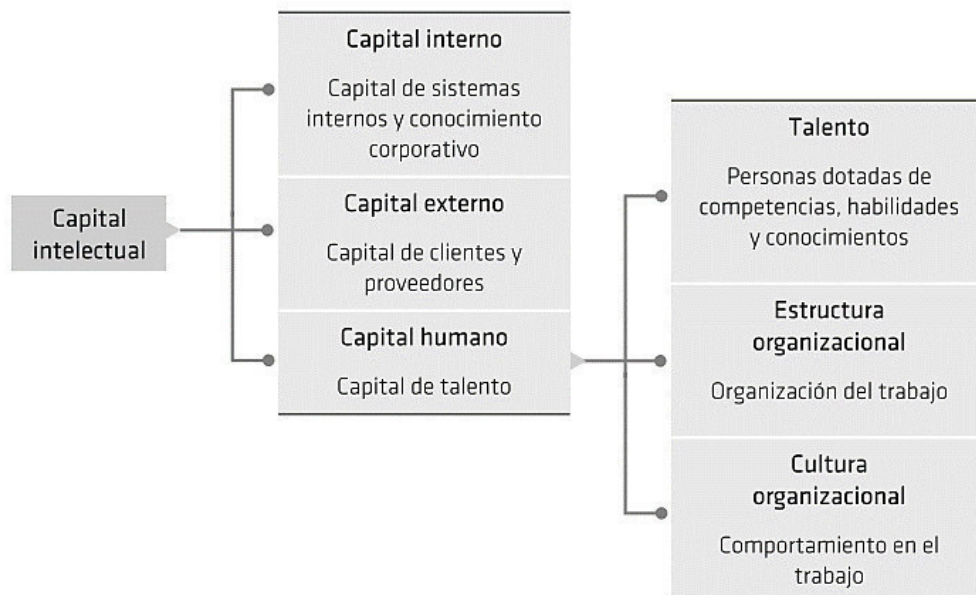
El capital intelectual es aquel tipo de capital que mezcla activos intangibles de una organización, entre las cuales figuran: el conocimiento del personal, la capacidad de aprendizaje, la capacidad de adaptación, la relación con el cliente, la relación con los proveedores, la relación con las marcas, el nombre de los productos, los procesos internos y la capacidad de Investigación + Desarrollo, etc., las cuales generarán valor futuro, siendo así una ventaja competitiva, por más que no se vea reflejado en los asientos contables. (Sánchez et al., 2007)

#### **2.2.3.2. Tipos de activo intangibles del capital intelectual**

El capital intelectual está constituido en 3 tipos de activos intangibles, lo cuales son los siguientes: (Chiavenato, 2011)

**Figura 1**

*La división del capital intelectual*



*Nota.* La figura muestra la división del capital intelectual esquematizado. Fuente: Chiavenato (2011)

- a) **Capital intelectual:** “Comprende la estructura interna de la organización, conceptos, modelos y sistemas administrativos y de cómputo. La estructura interna y las personas constituyentes lo que por lo general conocemos como organización” (Chiavenato, 2011; p. 31).
- b) **Capital Externo:** “Comprende la estructura externa de la organización, es decir, las relaciones con clientes y proveedores, así como marcas, marcas registradas, patentes y el prestigio de la empresa” (Chiavenato, 2011; p. 31)
- c) **Capital Humano:** “El capital de la gente, talentos y competencia (habilidades). La competencia de una persona es la capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos, tanto tangibles como intangibles” (Chiavenato, 2011; p. 31)
  - **Talento.** Según la Real Academia Española (2014), es “una persona inteligente o apta para determinada ocupación” (Definición 3). Una definición más empresarial: “gente cuyas capacidades están comprometidas a hacer cosas que

mejoren los resultados en la organización” (Prieto, 2013; p. 17). En otras palabras, son las competencias que tiene una persona para mejorar su desempeño laboral.

- **Estructura Organizacional.** “Es la distribución de las personas en diferentes líneas, entre las posiciones sociales que influyen el papel de ellas en sus relaciones” (Hall, 1996, Pg 52). Desde un punto de vista más sistémico: “Forma de organización que adoptan los componentes de un conjunto. Existe una estructura cuando una serie de elementos se integran en su totalidad, que presentan propiedades específicas como conjunto, y estos dependen de los atributos específicos de la totalidad” (Gilli, 2017, Pg. 64)
- **Cultura Organizacional.** “Esta comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización” (Salazar Estrada et al., 2009, Pg. 69). Según (Salazar Estrada et al., 2009) sus elementos son: Identidad de los miembros, énfasis de grupo, perfil de la decisión, integración, control, tolerancia al riesgo, criterios de recompensa, tolerancia al conflicto, perfil de los fines o medios, enfoque de la organización.

#### **2.2.4. Desempeño Laboral**

El desempeño laboral puede ser definido como las acciones y comportamiento de los colaboradores de una empresa que influyen en el cumplimiento de los objetivos de esta, y pueden ser medidos tomando en cuenta las competencias y el nivel de contribución de cada uno de los trabajadores. Cabe resaltar que ellos son una parte clave para la empresa, es por eso que se busca la manera de no solo medirlo, sino de mejorarlo, ya que el resultado de un buen desempeño laboral depende de las características muchas veces mostradas por la conducta del colaborador. (Pedraza et al., 2010)

El desempeño laboral también se puede definir como el comportamiento que muestran los trabajadores frente a sus funciones (actividades, contenido de cargo, tareas, etc.) y señala a la estabilidad laboral como fundamental, por lo que es necesario brindar los mejores beneficios a los trabajadores, provocando tranquilidad, motivación, salud y buen estado emocional. Estas condiciones generan un mayor enfoque por parte del colaborador en sus funciones con el objetivo de mejorar tanto en la organización como en la sociedad. (Farias, 1983)

Otra definición del desempeño laboral lo muestra como aquella evaluación en cuyo proceso de trabajo cada uno de los colaboradores muestran su comportamiento y

conocimientos en busca de alcanzar los objetivos de la empresa. Además, que se mide mediante evaluaciones en las que se compara si el rendimiento es acorde a las exigencias de cada puesto y a partir de ello buscar mejoras (Bohlander et al., 2017)

Las evaluaciones tienen la finalidad de motivar a cada trabajador y aumentar la productividad mediante el control y corrección de los errores e identificación de las debilidades. (Chiavenato, 2011)

#### **2.2.4.1. Comportamiento Laboral del Trabajador.**

Es el conjunto de acciones que se manifiesta mediante actitudes, percepciones, personalidad, aprendizaje, conductas y emociones. Es el estudio de las organizaciones en las que se toman en cuenta aquellas diferencias individuales entre los miembros de una empresa con el objetivo de mejorar los servicios brindados y la eficacia dentro de las organizaciones. (Robbins & Judge, 2013)

##### **2.2.4.1.1. Personalidad.**

Dentro del comportamiento de un individuo se manifiesta la personalidad como aquel grupo de modos de reacción característica ante otros. Está relacionada con el comportamiento de cada individuo, por lo tanto, si hablamos de las formas de actuar dentro de una organización, abarcamos las reacciones y forma de relacionarse de los trabajadores. (Robbins, 2004)

##### **2.2.4.1.2. Actitudes.**

Las actitudes reflejan cómo se siente una persona con respecto a algo, asimismo lo componen 3 unidades, que conforman las características de una persona, estas son: la cognición, el afecto y el comportamiento. Además, las actitudes toman importancia en las organizaciones por su relación con el comportamiento, es decir, cómo influyen estas en lo que hace un individuo. (Fuentes Rodas, 2015)

#### **a) Satisfacción Laboral**

Es aquel sentimiento positivo que tienen los colaboradores sobre el cargo que ocupan en una empresa, sin embargo cuando es todo lo contrario son los sentimientos negativos que indican el descontento de los colaboradores. (Robbins & Judge, 2013)

**b) Involucramiento en el trabajo**

Nivel en el que un colaborador se asemeja psicológicamente con su puesto de trabajo o también las dimensiones en que estos influyen en su centro laboral, así como su competencia, la autonomía que perciben y la importancia de sus puestos de trabajo, ya que aquellos colaboradores que muestren un alto involucramiento en el trabajo es porque se identifican con la empresa a la que pertenecen, por lo que demuestran una actitud positiva con sus acciones. (Fuentes Rodas, 2015)

**c) Compromiso organizacional**

Es aquella identificación con la empresa por parte del trabajador que se relaciona con la creencia en sus valores. Algunas investigaciones nos demuestran la relación del desempeño laboral y el compromiso es de un grado mayor en los nuevos trabajadores y no en los antiguos, ya que estos pierden el compromiso con su centro laboral al sentirse descontentos por la falta del cumplimiento en las promesas realizadas por los propios empleadores, ocasionando un desempeño más bajo. (Fuentes Rodas, 2015)

**d) Apoyo organizacional**

El apoyo organizacional es el grado en que los trabajadores perciben que se valora su contribución por parte de la empresa en el que laboran, además de la preocupación por el bienestar de los mismos. Estas muestras de apoyo se perciben mediante recompensas, así como cuando se toman en cuenta las opiniones de los colaboradores o se percibe el apoyo por los jefes inmediatos, causando que los trabajadores demuestren un mejor desempeño en sus centros laborales. (Robbins & Judge, 2013)

**2.2.4.1.3. Liderazgo.**

El liderazgo es la capacidad de convencimiento hacia un grupo de personas, en este caso los trabajadores, para el cumplimiento de las metas organizacionales. Sin embargo, se debe tener en cuenta que no todos los líderes son jefes, ni todos los jefes son líderes ya que tener un alto no cargo garantiza el liderazgo, siendo este un punto clave para que las organizaciones sean eficaces. (Robbins, 2004)

**2.2.4.1.4. Motivación.**

Es el resultado de un proceso que involucra intensidad, dirección y persistencia de esfuerzo por parte de una persona por el logro de una meta u objetivo. En el caso de los trabajadores dicho objetivo estaría relacionado con lo laboral. En otras palabras, se define como la persistencia o esfuerzo por lograr algo en específico. (Robbins & Judge, 2013)

#### **2.2.4.2. Competencia.**

El significado de competencia puede ser tomado de tres perspectivas: la histórica, etimológica y semántica. (López, 2016)

- Perspectiva histórica: Llegar, ser capaz, tener habilidad para conseguir algo, destreza, permisión.
- Perspectiva etimológica: Ir hacia el encuentro con algo, responder, estar de acuerdo con algo, aspirar a algo, ser adecuado.
- Perspectiva semántica: Aptitud, idoneidad, conocer de ciencia o materia específica, experto en una materia.

##### **2.2.4.2.1. Competencias laborales.**

La competencia laboral es una construcción social que engloba los aprendizajes significativos por un desempeño productivo, que se adquiere mediante instrucciones y experiencia (Ducci, 2012). También puede ser tomada como la capacidad real para lograr objetivos en determinados contextos. (Mertens, 1996)

#### **a) Surgimiento del enfoque de competencia laboral**

El concepto empezó a aparecer en los países con industrias, los cuales querían que las personas se adapten a las nuevas tecnologías, mientras que los países en vía de desarrollo lo aplicaban como el mejoramiento de sistemas de formación para lograr equilibrio entre personas, empresas y sociedad. (López, 2016)

El surgimiento de una gestión por competencia laboral está dado por una necesidad de hacer más rápida la transición entre el momento de aprendizaje hasta la efectividad en resultados de los aprendizajes. (Mertens, 1998)

#### **b) Tipos de competencia laboral**

Estas no están ligadas específicamente a una ocupación en sí misma, tampoco refiere sobre sectores económicos o de actividades productivas, pero sí permiten a los trabajadores a ingresar y mantenerse en trabajos, lo cual les da a estas personas una mejor empleabilidad. Algunos ejemplos son la orientación al servicio, la informática, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, la resolución de problemas, el conocimiento del entorno laboral y el manejo de procesos tecnológicos básicos (López, 2016)

López nos divide las competencias laborales generales de la siguiente forma:

- Intelectuales. - Relacionado a la memoria, atención, concentración, solución de problemas, toma de decisiones y creatividad.
- Personales. - Relacionado a la inteligencia emocional, la ética y adaptación al cambio.
- Interpersonales. - Relacionado a la adaptación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo y proactividad.
- Organizacionales. – Relacionado a la gestión de recursos e información, orientación al servicio y aprendizaje por referenciación de experiencias de otros.
- Tecnológicas. - Relacionado a las competencias informáticas y la identificación, adaptación, apropiación y transferencia de tecnologías
- Empresariales. - Relacionado a la creación, liderazgo, sostenimiento de unidades de negocio, identificación de oportunidades, consecución de recursos, tolerancia al riesgo, elaboración de proyectos y planes de negocios, mercadeo y ventas.

#### **2.2.4.3. Evaluación de desempeño Laboral.**

La evaluación del desempeño laboral es un sistema que permite medir que tanto cumple cada colaborador en una empresa en la realización de sus obligaciones laborales, mediante una ponderación en una escala lo cual permite identificar aquellas fortalezas y debilidades, las cuales nos servirán para delegar las funciones correctas a las personas adecuadas y obtener un buen resultado, es decir, mide qué tan eficiente puede ser una persona y en qué áreas se desempeña de mejor manera (Guevara Sanchez, 2016).

La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, su contribución total a la organización (Werther & Davis, 2008). Los trabajadores podrían tener la oportunidad de realizar una carrera en la empresa como efecto de una evaluación eficaz del desempeño (Koontz et al. 2012).

#### **2.2.4.3.1. *Objetivo de la evaluación del desempeño laboral.***

El propósito de una evaluación de desempeño es que brinda a las organizaciones datos importantes, que permiten la toma de decisiones en el área de recursos humanos como ascensos, despidos, transferencias; además de que gracias a dicha evaluación se pueden identificar las necesidades de capacitación, asimismo cuando ya se tienen dichos programas permite determinar la eficacia y desarrollo de la misma. (Robbins, 2004)

Por otro lado, nos indica aquello que se puede mejorar en cada uno de los colaboradores y nos dan el criterio para validar programas de selección y desarrollo. Además, sirve de guía para distribuir las recompensas y retroalimentar a los trabajadores de acuerdo a como la empresa ve su desarrollo. (Robbins, 2004)

Otro de sus objetivos principales, es la exacta descripción de las funciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores. (Bohlander et al., 2017)

#### **2.2.4.3.2. *Métodos para la evaluación de desempeño laboral.***

Existen variedad de métodos para la evaluación de desempeño, que nos permitirán obtener mejores resultados en la empresa, así como el cumplimiento de los objetivos de la misma mediante la correcta toma de decisiones. Estos métodos pueden estar basados en el pasado o con proyecciones al futuro.

Los métodos basados en el pasado son aquellos resultados que obtuvieron los trabajadores de acuerdo a hechos u acciones realizadas por lo que pueden ser medidos. (Werther & Davis, 2008)

##### **a) Textos o ensayos escritos**

Método más básico que consiste en escribir aquellas fortalezas, debilidades, descripción de su desempeño anterior y en que podría mejorar cada trabajador. Al no ser tan complicado no necesita capacitación para realizarla, sin embargo, los resultados están determinada por las habilidades de redacción del evaluador como por el nivel real de desempeño de cada colaborador. (Robbins, 2004)

##### **b) Método de Incidentes críticos**

Está basado en rasgos distintivos del colaborador que pueden ser positivos o negativos, convirtiéndose en datos analizables de fortalezas y debilidades (Chiavenato, 2011). Asimismo, es de larga duración, ya que los evaluadores deben estar pendientes

por un largo tiempo ya que necesitan los datos críticos del desempeño de cada uno de los colaboradores (Dessler & Varela, 2011a).

Se evalúan las conductas para catalogarlo como bueno o malo dentro de la empresa, mediante anécdotas del mismo evaluador, estas no toman en cuenta rasgos de personalidad, solo comportamientos específicos (Robbins, 2004).

**c) Escala de calificación grafica**

En este método se califican mediante escalas graduadas de puntos que normalmente son 5 tomando en cuenta varios factores como la cooperación, cantidad y calidad del trabajo, conocimientos, asistencia, lealtad e iniciativa. (Robbins, 2004)

**d) Escala de calificación articulada en la conducta (ECAC)**

Se combina el método incidente crítico y la escala de calificación gráfica, en el que se toman en cuenta comportamientos laborales definidos, observables y medibles, en el que el evaluador califica de acuerdo como los elementos de un continuo, pero los puntos descritos son conductas en el puesto y no generales. (Robbins, 2004)

**e) Comparaciones forzadas**

Es una medición relativa, se hace mediante la comparación entre colaboradores, aplicando distintos métodos como la comparación de jerarquía en el grupo, que consiste en realizar clasificaciones especiales como en cuartiles, la clasificación de individuos ordenándolos en un ranking de mejor a peor, sin empates y por último la comparación en pares, que consiste en comparar y clasificar de mejor a peor cada uno de los trabajadores con cada uno de los demás (Robbins, 2004)

**f) Método de investigación de campo**

Consiste en la evaluación que pasa desde jefe inmediato, supervisor, hasta el encargado del área de recursos humanos, y luego con el mismo trabajador, con el resultado final, el encargado de las evaluaciones se encarga documentarlo (Werther & Davis, 2008). “Se basa en el principio de la responsabilidad de línea y función staff, en el proceso de evaluación, requiere entrevistas con un especialista en evaluación (staff) y gerentes (líneas) para que en conjunto se evalúe el desempeño de los empleados” (Chiavenato, 2011).

Asimismo, se utilizan métodos basados en el futuro:

**a) Evaluación participativa por objetivos (EPPO)**

Este método utiliza objetivos que se le plantea a cada uno de los colaboradores, y el progreso de estos son medidos continuamente mediante un extenso programa de evaluación (Chiavenato, 2011). Este método se encarga de fijar los objetivos de la empresa, revisiones de desempeño, medir los resultados y la retroalimentación (Dessler & Varela, 2011).

**b) Autoevaluaciones**

Este método se suele utilizar tomando en cuenta la calificación de los trabajadores por ellos mismo, pero también la de sus supervisores ya que los trabajadores suelen calificarse con altos ponderados, a diferencia de la calificación de sus propios supervisores. (Sum Mazariegos, 2015)

**c) Evaluaciones psicológicas**

Este método consiste en la labor de los psicólogos, que se encargan de evaluar el potencial de cada uno de los colaboradores tomando en cuenta características intelectuales, emocionales, de motivación, entre otras (Werther & Davis, 2008). Esta labor puede variar, ya que esta evaluación puede ser también aplicada para la selección del personal, desde encontrar al personal idóneo y cuánto será el potencial de este, sin embargo, este proceso es largo y costoso. (Rojas Arancibia, 2019)

**d) Evaluación 360 grados**

Utilizadas actualmente porque se enfoca en obtener información del desempeño de un trabajador y participan en la evaluación sus supervisores, subalternos, colegas y clientes internos y externos, realizando al final una retroalimentación y reportes individualizados con el objetivo de desarrollo y mejoría de cada uno de los colaboradores. (Sum Mazariegos, 2015)

### **2.3. Definición de términos básicos**

- Absentismo laboral: Es un escenario en el que las horas contractuales tienen un exceso en comparación con las horas efectivamente trabajadas en un lapso de tiempo. (Albert et al., 2010)

- 
- Bienestar individual: Es una experiencia personal, en donde se sienten emociones de placer, y su construcción se da en base a felicidad, satisfacción personal y calidad de vida subjetiva. (Fierro, 2006)
  - Conflicto laboral: Es un escenario en el que hay desacuerdos, por algún motivo en específico, entre trabajador y empleadores, produciendo discrepancias y expresando la necesidad de reivindicación propia o de otros trabajadores o empleadores. (Dirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales y Responsabilidad Social Empresarial Laboral [DPSCLRSEL] 2012)
  - Enfoque humanista: Es el énfasis en el capital humano de las organizaciones, fue una transición entre el interés en la máquina y método de trabajo hacia las personas y grupos sociales. (Chiavenato, 2007)
  - Enfermedad profesional: Es todo tipo de patología, sea temporal o permanente, que contraer el personal de una organización producto de las actividades de su trabajo, o cualquier otra obligación laboral. (DS 003-98-SA Aprueban Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, 1989)
  - Inseguridad laboral: Es la percepción que posee un trabajador de la amenaza con respecto a la pérdida del empleo en el que está laborando, o también de pérdidas de oportunidades de mejora laboral. (Valencia Silva & Avendaño Bravo, 2014)
  - Salud Pública: Para el Dr. Gustavo Molina la salud pública es “la ciencia y arte de organizar y dirigir los esfuerzos colectivos para proteger, fomentar y reparar la salud” (Cardona, 1998)
  - Trastorno mental: Combinación de alteraciones mentales como el pensamiento, percepción, emociones, conducta y las relaciones sociales. (OMS, 2016)

---

## CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 3.1. Formulación de hipótesis

#### 3.1.1. *Hipótesis General*

Hi: Existe una relación significativa entre los factores psicológicos de la salud ocupacional y el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19

#### 3.1.2. *Hipótesis Específicas*

- 3.1.2.1. Existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19.
- 3.1.2.2. Existe una relación significativa entre la ansiedad y el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19.
- 3.1.2.3. Existe una relación significativa entre la depresión y el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19.
- 3.1.2.4. Existe una relación significativa entre el insomnio y el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19.
- 3.1.2.5. Existe una relación significativa entre la fatiga por compasión y el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19.

### 3.2. Identificación de variables y operacionalización

La presente tesis cuenta con dos variables cualitativas, las cuales no han sido objeto de manipulación por parte de los investigadores, ni tampoco se ha influenciado en ellas.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>1</b>  <b>(X)= Factores Psicológicos de la salud ocupacional</b>	Los factores psicológicos de la salud mental son aquellos factores que influyen en la mente de los trabajadores, teniendo la posibilidad de causar daños temporales o permanentes en su motivación o formas de percibir el entorno y su realidad. (DIGESA, 2010)	X1= Estrés	Agotamiento mental Desinterés en actividades cotidianas Distanciamiento laboral
		X2= Ansiedad	Sensación de peligro Sensación de trabajo duro
		X3= Depresión	Sensación de vacío Sentimiento de desamparo Culpa
		X4= Insomnio	Calidad del sueño Cantidad de sueño Accidentes laborales
		X5= Fatiga por compasión	Desesperanza Preocupación por víctimas del covid-19 Hipersensibilidad
<b>2</b>  <b>(Y)= Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral es una evaluación, en el que el proceso de trabajo en el que se refleja el comportamiento y el conocimiento del personal, en búsqueda de la consecución de los objetivos empresariales. La evaluación es comparando el rendimiento con las exigencias del puesto. (Bohlander et al., 2017)	Y1=Comportamiento	Personalidad Satisfacción laboral Involucramiento en el trabajo Compromiso organizacional Apoyo organizacional Motivación Liderazgo
		Y2=Competencia	Competencia Intelectual Competencia Organizacional Competencia Tecnológica  Competencia Interpersonal

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño metodológico

#### 4.1.1. Tipo de investigación

La investigación es con enfoque cuantitativo dado que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernandez et al., 2014, p. 4)

#### 4.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental ya que “se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernandez Sampieri et al., 2014, p.149). Asimismo es de corte transversal, ya que “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández et al., 2014, p.154)

Además, es de tipo correlacional porque “su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.”(Hernández et al., 2014, p. 93)

### 4.2. Diseño muestral

La población del presente trabajo estará compuesta por personas que cumplan los siguientes requisitos:

- Personal de atención presencial
- Trabajen en un restaurante de pizzas
- El centro laboral esté ubicado en el distrito de Miraflores

Los criterios de exclusión son:

- No ser personal de atención presencial.
- No laborar en un restaurante de pizzas.
- Laborar fuera del alcance del distrito Miraflores.

Se ha determinado basado en las limitaciones y criterios de exclusión que la población de estudio es de aproximadamente 370 trabajadores a encuestar.

Según Torres et al. (2018) la fórmula para identificar el tamaño de muestra para evaluar variables cualitativas de una población finita es:

$$n = \frac{n \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(n - 1) - z^2 \cdot p \cdot q}$$

donde:

N = Población estimada = 370

Z = Grado de confiabilidad (95%) = 1.96

p= Proporción esperada de la muestra (50%) = 0.5

q=Complemento de p (1-p) = 0.5

e= Porcentaje de error = 5% = 0.05

Como resultado de la operación  $n = 189$ , por lo que la muestra representativa será de 189 trabajadores de restaurantes de pizzas en el distrito de Miraflores.

### **4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de los datos necesarios de las variables Factores psicológicos de la salud ocupacional y desempeño laboral, se utilizó la técnica de la encuesta que será aplicada a la muestra que seleccionamos de 189 trabajadores, además el instrumento que utilizaremos es el cuestionario, definido según Hernández et al. (2014) como “el conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, asimismo debe ser congruente con el problema e hipótesis” (p.217). La encuesta abarcara todas las dimensiones de las variables establecidas y cumple con la confiabilidad y validación que se necesita para el presente trabajo.

Para el cuestionario se realizaron 35 afirmaciones para la muestra seleccionada utilizando la escala psicométrica de Likert. Esta consiste en una cierta cantidad de afirmaciones o juicios presentados para que los encuestados respondan de acuerdo a su

reacción, para el cual deberá seleccionar entre 5 opciones de la escala. Cada una de las opciones contará con un valor numérico para que finalmente cada cuestionario dé como resultado una puntuación de acuerdo a las respuestas dadas por el participante. (Hernández et al., 2010)

De las 35 preguntas a realizar, se formularán 18 para obtener información relacionada a los factores psicológicos de la salud ocupacional y 17 para la variable desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas de Miraflores, y estos tendrán 5 opciones de respuestas:

- 1 si la condición es MUY EN DESACUERDO
- 2 si la condición es EN DESACUERDO
- 3 si la condición es NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
- 4 si la condición es DE ACUERDO
- 5 si la condición es TOTALMENTE DE ACUERDO

#### **4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

El procesamiento de la información se dará a través de la digitalización de los datos recogidos en el programa estadístico SPSS versión 25.0, a partir del cual se podrá obtener el análisis, conclusiones, interpretaciones, cuadros y gráficos como resultado de la investigación para la comprobación de la hipótesis.

#### **4.5. Aspectos éticos**

Por la naturaleza de la presente investigación no se ocasionará ningún daño a los participantes, debido a que no existe manipulación ni influencia directa en ellos, sino que es un encuestado en un único momento sin ninguna consecuencia directa.

La información resultante servirá para obtener información sobre los efectos que los factores psicológicos influyen sobre el desempeño laboral, lo cual pondrá en evidencia la necesidad de preocuparse por los aspectos mentales del trabajador, y poder dársele un apoyo en beneficio tanto de ellos, como de la empresa para la que trabaja.

Los participantes en la encuesta a realizar serán plenamente avisados sobre el uso que se dará con los datos recopilados a partir de sus respuestas, protegiéndose su privacidad y el anonimato de sus respuestas en todo momento.

Todas las encuestas realizadas serán hechas con pleno consentimiento de los participantes, además de los cuidados sanitarios necesarios para evitar la propagación de enfermedades virales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acinas, P. (2012). Burn-out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos burn-out. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 2(4), 1–22. [http://www.psicociencias.com/pdf\\_noticias/Burnout\\_en\\_cuidados\\_paliativos.pdf](http://www.psicociencias.com/pdf_noticias/Burnout_en_cuidados_paliativos.pdf)
- Alastruey, J. C., Barreira, R., Benito-Butrón, J. C., Collantes, P., Franco, J. J. D., Escartín, J., Etxeandia, E., Goiría, J. I., Etxebarria, M. G., Arias, J. C. F., Grinda, A., Marcos, J. I., Díez, M. J. M., Mazas, N., Meso, I., Molina, C., Moreno, A., Muñoz, Y., Olaizola, I., ... Vallecillo, M. R. (2012). *La salud mental de las y los trabajadores* (G. Hernandez & C. Abella (eds.); 1.º). [https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina\\_201320/es\\_saludmen/adjuntos/salud\\_mental\\_trabajadores.pdf](https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201320/es_saludmen/adjuntos/salud_mental_trabajadores.pdf)
- Albert, R., Lorenzo, L.-I., Mangas, E., Andrés, J., Cornejo, F., & Fernández, E. O. (2010). *La productividad, el absentismo laboral y el género en la Comunidad de Madrid. August 2015*, 131. [https://www.ucm.es/data/cont/docs/85-2014-09-20-PL\\_2010\\_Absentismo\\_31-07-2010.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/85-2014-09-20-PL_2010_Absentismo_31-07-2010.pdf)
- Arriaga, C. L. (2013). “Emociones y asertividad” ¿factores del desempeño laboral? Universidad de Negocios ISEC.
- Bakker, A., & Rodríguez, A. (2012). Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24, 65–65. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72723431010.pdf>
- Beck, A. T., & Clark, D. A. (2012). *Terapia Cognitiva para Trastorno de Ansiedad*. Desclée de Brouwer. [https://www.srmcursos.com/archivos/arch\\_5847348cec977.pdf](https://www.srmcursos.com/archivos/arch_5847348cec977.pdf)
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (J. Reyes (ed.); 17.º). Cengage Learning. [https://issuu.com/cengagelatam/docs/bohlander\\_issuu\\_2017](https://issuu.com/cengagelatam/docs/bohlander_issuu_2017)
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Management Decision*, 36(2), 63–76. <https://doi.org/10.1108/00251749810204142>
- Caballero, C., & Campo, A. (2020). Problemas de salud mental en la sociedad: un acercamiento desde el impacto del Covid 19 y de la cuarentena. *Duazary*, 17(3), 1–3. <https://doi.org/10.21676/2389783x.3467>
- Campos, J. F., Vidal, Cardona, J., Cardona, Cuartero, M. E., & Castañer. (2017). Afrontar el desgaste: cuidado y mecanismos paliativos de la fatiga por compasión. *Universidad de Alicante*, 119–136. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2017.24.07>
- Cardona, J. (1998). La salud pública en período de crisis. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 14(3), 286–294.
- Care, P. H. (2017). Desgaste profesional por empatía en la Atención Primaria de Salud. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 21(1), 4–6.
- Carrazana, V. (1994). El concepto de salud mental en psicología humanista-existencial. *De la “conquista” a la “colonización” del mundo de la vida (Lebenswelt)*, 1982(85), 323. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/otros/20111218115541/4.conf3.pdf>
- Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo. (2013). *Prevención de Riesgos Laborales* (pp. 1–3). EsSalud. [http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/BoletinCPR03\\_.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/BoletinCPR03_.pdf)
- Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo [CEPRIT]. (2013). *Salud ocupacional*.

- Organización Mundial de la Salud.  
[http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/BoletinCPR01\\_.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/BoletinCPR01_.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a La Teoría General De La Administración*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Jesús Mares (ed.); 9º). Mc Graw Hill.
- Cueva, B., & Gonzales, C. (2017). Desempeño laboral y calidad de servicio en el restaurante sabor de mi tierra de San Ignacio - 2017. *Universidad Señor de Sipán*, 57.
- Dávila, H. (1994). *La Salud mental. Difusión en Investigación*. Ministerio de Desarrollo Humano – Secretaria Nacional de Salud.
- Davini, M., Gellon de Salluzzi, S., & Rossi, A. (1978). Psicología General. En *Kapelusz*.  
<https://www.iberlibro.com/PSICOLOGIA-GENERAL-DAVINI-GELLON-SALLUZZI-ROSSI/13723246245/bd>
- Dessler, G., & Varela, R. (2011a). Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano. En G. Domínguez (Ed.), *Pearson Education* (Quinta).  
<https://josuetgonzalezp.wordpress.com/2014/10/19/administracion-de-recursos-humanos/>
- Dessler, G., & Varela, R. (2011b). Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano. En G. Domínguez (Ed.), *Pearson Education* (Quinta).
- Dirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales y Responsabilidad Social Empresarial Laboral. (2012). Informe Anual Conflictos Laborales 2012. *Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*, 38. [www.trabajo.gob.pe](http://www.trabajo.gob.pe)
- Dirección General de Salud Ambiental. (2010). Salud ocupacional. En *Ministerio de Salud* (p. 2). [http://www.digesa.minsa.gob.pe/DSO/SALUD\\_OCUPACIONAL/TRIPTICOS/triptico\\_que\\_es\\_salud\\_ocupacional.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/DSO/SALUD_OCUPACIONAL/TRIPTICOS/triptico_que_es_salud_ocupacional.pdf)
- Dominguez-Rodriguez, I., Prieto-cabras, V., & Barraca-Mairal, J. (2017). Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral. *Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid*, 28, 139–146.
- Donayre, C. (2016). *Percepción sobre Estrés Laboral en Docentes De Educación Básica Regular de Nivel Secundario que Aplican Programas Internacionales en una Institución Educativa Privada Bilingüe*.
- Ducci, M. (2012). *Definiciones de algunos expertos*. OIT.  
<https://www.oitinterfor.org/página-libro/definiciones-algunos-expertos>
- Espada, F. J., Torres, P., Cano-Vindel, A., & Ochoa, E. F. L. (1994). Evaluación de trastornos de ansiedad: Diferenciación en los tres sistemas de respuesta y áreas situacionales. / Assessing anxiety disorders: Three response systems and situational areas. *Clinica y Salud*, 5(January 1994), 209–217.
- Farias, F. (1983). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. Limusa.
- Fierro, A. (2006). Bienestar personal, adaptación social y factores de personalidad: estudios con las escales Eudemon. *Clín. salud*, 17(3), 297–318.
- Fuentes Rodas, L. E. (2015). *"Comportamiento Individual Y Clima Organizacional "*. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Gilli, J. (2017). *Claves de la estructura organizativa* (1ra Edición). Granica.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Claves\\_de\\_la\\_estructura\\_organizativa.html?id=YsVADgAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Claves_de_la_estructura_organizativa.html?id=YsVADgAAQBAJ&redir_esc=y)
- Gomez, A. (2001). *Evaluación del desempeño laboral y los factores que inciden en éste: características personales y aspectos laborales. El caso del personal de enfermería de un hospital general*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- González, C., Sánchez, Y., & Peña, G. (2018). *Fatiga por compasión en los profesionales del servicio de emergencia*. 4, 483–498.

- González, M. R. (2014). Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango) [Universidad Rafael Landívar]. En *Universidad Rafael Landívar*. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Guevara Sanchez, P. S. (2016). Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*, 276. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469\\_MKT.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469_MKT.pdf)
- Hall, R. (1996). *Organizaciones: estructura y proceso* (6ta Edició). Editoria Dossat.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edició, Vol. 66). Mc Graw Hill.
- Infocop. (s. f.). *La crisis del COVID-19 ha tenido un impacto psicológico en la salud de los trabajadores, según una encuesta*. Recuperado 8 de diciembre de 2020, de [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=9911](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=9911)
- Isastur. (2010). *Manual Seguridad Isastur*. [https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1\\_10\\_3.htm](https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_3.htm)
- Juarez del Carmen, A. (2004). *Estrés, Satisfacción Laboral y Desempeño* (p. 81).
- Katia, R. (2019). *Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima-2017*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial* (K. Estrada (ed.); Decimocuar). Mc Graw Hill.
- Kopias, J. A. (2001). *Multidisciplinary model of occupational health services . Medical and non-medical aspects of occupational health*. 14(1), 23–28.
- León Barua, R., & Berenson Seminario, R. (2013). Medicina teórica. Definición de la salud. *Revista Medica Herediana*, 7(3). <https://doi.org/10.20453/rmh.v7i3.515>
- Lizarzaburu, A. (2015). Insomnio en internos de medicina humana del año 2014 de la facultad de medicina de San Fernando. En *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- López, E. (2016). Entorno al concepto de competencia: un análisis de fuentes. En *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado* (p. 13).
- Macher, E. (2020). *La depresión y el suicidio: mitos y creencias*. Instituto Nacional de Salud Mental "Honorario Delgado - Hideyori Naguchi". <http://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2012/006.html>
- Mertens, L. (1996). Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos. *Herramientas para la Transformación*, 3, 119 p.
- Mertens, L. (1998). *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional* (Número May, pp. 28,32,36,68,69, 101–103). Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). [https://www.researchgate.net/profile/Leonard\\_Mertens/publication/44823504\\_La\\_Gestion\\_por\\_competencia\\_laboral\\_en\\_la\\_empresa\\_y\\_la\\_formacion\\_profesional/links/02e7e536c14f1d3608000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Leonard_Mertens/publication/44823504_La_Gestion_por_competencia_laboral_en_la_empresa_y_la_formacion_profesional/links/02e7e536c14f1d3608000000.pdf)
- DS 003-98-SA Aprueban Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, 14 (1989).
- Ministerio de Sanidad y Política Social de España. (2009). *Guía de Práctica Clínica para el Manejo de Pacientes con Insomnio en Atención Primaria*. ESTILO ESTUGRAF IMPRESORES, S.L. [https://web.archive.org/web/20141107092846/http://www.guiasalud.es/GPC/GPC\\_465\\_Insomnio\\_Lain\\_Entr\\_compl.pdf](https://web.archive.org/web/20141107092846/http://www.guiasalud.es/GPC/GPC_465_Insomnio_Lain_Entr_compl.pdf)
- Mino, E. (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de

- Lambayeque. En *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. <https://doi.org/10.5209/rev>
- Muñoz-fernández, S. I., Molina-valdespino, D., Ochoa-palacios, R., Sánchez-, O., & Esquivel-acevedo, J. A. (2020). *Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19*. 41(Supl 1), 127–137.
- Nedley, N. (2008). Superando la depresión. *La Asociación Americana de Psicología*, 204.
- Nuñez, V. (2017). *Ambiente laboral y su influencia en el desempeño ocupacional en los trabajadores del Área de Investigación de la ONG Socios en Salud Sucursal Perú, 2016*.
- Organización mundial de la salud [OMS]. (2016). *Trastornos mentales*. WHO; World Health Organization. [http://www.who.int/topics/mental\\_disorders/es/](http://www.who.int/topics/mental_disorders/es/)
- Organización mundial de la salud [OMS]. (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
- Organización mundial de la salud [OMS]. (2020). *La OMS mantiene su firme compromiso con los principios establecidos en el preámbulo de la Constitución*. <https://www.who.int/es/about/who-we-are/constitution>
- Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505. <https://doi.org/10.31876/rcs.v16i3.25519>
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Universidad de Medellín.
- Real Academia Española. (2014). *Talento*. Diccionario de la lengua española (23° Ed.). <https://dle.rae.es/talento>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*, 10a. ed. En *Pearson Educación de México, S.A.*
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (G. Domínguez (ed.); 15ª ed.). Pearson.
- Rojas Arancibia, K. S. (2019). *Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima-2017* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11593/Rojas\\_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11593/Rojas_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67–75.
- Sánchez, A., Melián, A., & García, J. (2007). El concepto del capital intelectual y sus dimensiones. *El concepto del capital intelectual y sus dimensiones*, 13(2), 97–112.
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Torrades Oliva, S. (2007). Estrés y burn out: definición y prevención. *Offarm: farmacia y sociedad*, 26(10), 104–107.
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2018). Tamaño de la muestra para una investigación de mercado. *Boletín económico Universidad Rafael Landívar*, 02, 1–13.
- Valencia Silva, L., & Avendaño Bravo, C. (2014). Inseguridad Laboral Percibida y

- Malestar Psicológico: Evaluación de Dos Modelos Predictivos en Trabajadores Suministrados de la Ciudad de Concepción, Chile. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 49–55. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492014000100009>
- Virues, R. (2005). *Estudio sobre ansiedad*. Universidad Autónoma de Nuevo León. <https://www.psicologiacientifica.com/ansiedad-estudio/>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El Capital humano de las empresas* (Jesus Mares (ed.); Sexta edic). Mc Graw Hill.

## ANEXOS

### 1. Matriz de consistencia

#### LOS FACTORES PSICOLÓGICOS DE LA SALUD OCUPACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LOS RESTAURANTES DE PIZZAS EN MIRAFLORES EN EL CONTEXTO DEL COVID19

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera se relacionan los factores psicológicos de la salud ocupacional con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19?	Determinar de qué manera se relacionan los factores psicológicos de la salud ocupacional con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19	Existe una relación significativa entre los factores psicológicos de la salud ocupacional y el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19	<b>VARIABLE 1</b> <b>(X)= Factores Psicológicos de la salud ocupacional</b> X1= Estrés X2= Ansiedad X3= Depresión X4= Insomnio X5= Fatiga por compasión	<b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativo  <b>Diseño:</b> Correlacional. No experimental de corte transversal  <b>Población:</b> 370 <b>Muestra:</b> 189 <b>Instrumento de Recolección de Datos:</b>  Cuestionario, se procesará los datos en el Paquete Estadístico de Análisis de Datos: SPSS
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		
¿De qué manera se relaciona el estrés con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19?	Determinar de qué manera se relaciona el estrés con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19	Existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19		
¿De qué manera se relaciona la ansiedad con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19?	Determinar de qué manera se relaciona la ansiedad con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19	Existe una relación significativa entre la ansiedad y el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19	<b>VARIABLE 2</b>  <b>(Y)= Desempeño laboral</b> Y1= Comportamiento Y2= Competencia	
¿De qué manera se relaciona la depresión con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19?	Determinar de qué manera se relaciona la depresión con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19	Existe una relación significativa entre la depresión y el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19		
¿De qué manera se relaciona el insomnio con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19?	Determinar de qué manera se relaciona el insomnio con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19	Existe una relación significativa entre el insomnio y el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19		
¿De qué manera se relaciona la fatiga por comprensión con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19?	Determinar de qué manera se relaciona la fatiga por compasión con el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19	Existe una relación significativa entre la fatiga por compasión y el desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores en el contexto del covid-19		

## 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>1</b>  <b>(X)= Factores Psicológicos de la salud ocupacional</b>	Los factores psicológicos de la salud mental son aquellos factores que influyen en la mente de los trabajadores, teniendo la posibilidad de causar daños temporales o permanentes en su motivación o formas de percibir el entorno y su realidad. (Dirección General de Salud Ambiental, 2010)	X1= Estrés	Agotamiento mental Desinterés en actividades cotidianas Distanciamiento laboral
		X2= Ansiedad	Sensación de peligro Sensación de trabajo duro
		X3= Depresión	Sensación de vacío Sentimiento de desamparo Culpa
		X4= Insomnio	Calidad del sueño Cantidad de sueño Accidentes laborales
		X5= Fatiga por compasión	Desesperanza Preocupación por víctimas del covid-19 Hipersensibilidad
<b>2</b>  <b>(Y)= Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral es una evaluación, en el que el proceso de trabajo en el que se refleja el comportamiento y el conocimiento del personal, en búsqueda de la consecución de los objetivos empresariales. La evaluación es comparando el rendimiento con las exigencias del puesto. (Bohlander et al., 2017)	Y1=Comportamiento	Personalidad Satisfacción laboral Involucramiento en el trabajo Compromiso organizacional Apoyo organizacional Motivación Liderazgo
		Y2=Competencia	Competencia Intelectual Competencia Organizacional Competencia Tecnológica Competencia Interpersonal

### 3. Instrumento de recolección de datos

Estimado encuestado: Estamos realizando una tesis de grado para la escuela de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde estamos en la búsqueda de encontrar la forma en que se relacionan los factores psicológicos de la salud ocupacional con el desempeño laboral del personal de restaurantes de pizzas en el distrito de Miraflores en el contexto del covid-19.

Les pedimos que contesten las siguientes pregunta con honestidad y sinceridad, de tal forma en que los resultados que nos brinden refleje la realidad. Toda respuesta es válida, ninguna es correcta ni incorrecta. Marcar con una X o "Check". Solo una alternativa por pregunta por favor. Contestar las preguntas en base a sus sensaciones desde que retomaron sus labores después de la aparición del covid-19.

**Datos generales :**

<b>Sexo:</b>	Masculino ( )	Femenino ( )			
<b>Edad:</b>	18 a 25 ( )	26 a 33 ( )	34 a 41 ( )	42 a 49 ( )	58 a más ( )
<b>Estado civil:</b>	Soltero ( )	Casado ( )	Divorciado ( )	Otros ( )	
<b>Grado de Instrucción:</b>	Primaria ( )	Secundaria Completa ( )	Secundaria Incompleta ( )	Superior Técnica completa ( )	Superior Universitaria Completa ( )
				Superior Técnica incompleta ( )	Superior Universitaria Incompleta ( )

Variable 1	Ítem	Pregunta	ESCALA				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Los factores psicológicos de la salud ocupacional		<b>Dimensión 1: Estrés</b>					
	1	Experimento un rápido agotamiento mental					
	2	Tengo un marcado desinterés en actividades cotidianas					
	3	Noto que tengo un distanciamiento con mis compañeros de trabajo					
		<b>Dimensión 2: Ansiedad</b>					
	4	Siento que estoy constantemente en peligro					
	5	Siento que voy a enfermarme al exponerme socialmente.					
	6	Siento que mi carga diaria es muy intensa					
		<b>Dimensión 3: Depresión</b>					
	7	Siento un vacío en mi vida cotidiana					
	8	A veces me siento solo					
	9	En ocasiones me siento desamparado.					
	10	A veces tengo sensación de culpa					
		<b>Dimensión 4: Insomnio</b>					
	11	Tengo dificultades para dormir a la hora que quisiera					
	12	Tomo medicamento para poder conciliar el sueño					
	13	Suelo tener pesadillas por las noches					
	14	Las horas que duermo son insuficientes para sentirme con energías					
15	Cometo errores en el trabajo producto de mi desconcentración						
	<b>Dimensión 5: Fatiga por compasión</b>						
16	Siento una pérdida de esperanza ante la reanudación de la normalidad						
17	Experimento una gran preocupación por las víctimas del covid-19						
18	Me siento muy sensible al pensar en los efectos del covid-19 en la sociedad						

Ítem	Pregunta	ESCALA				
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
	<b>Dimensión 6: Comportamiento</b>					
19	Mi compromiso con mis labores se mantuvieron siempre, teniendo en cuenta mi estado de ánimo producto del covid19					
20	En el contexto covid19, me siento satisfecho con el cargo que ocupo dentro de la empresa					
21	Me siento identificado con la imagen que proyecta la empresa con la previsión respecto al covid19					
22	En estos tiempos difíciles mi colaboración con la organización es alto					
23	Me siento comprometido con el progreso de la empresa en estos tiempos de crisis.					
24	Mis superiores dicen que mi rendimiento es elevado desde el inicio del covid19					
25	Mis superiores del trabajo me reconocen positivamente por mi esfuerzo sobrellevando la situación					
26	Mi liderazgo inspira a mis compañeros a sobrellevar la situación					
27	Siento la motivación necesaria para realizar mis funciones en mi centro laboral					
	<b>Dimensión 7: Competencia</b>					
28	Me he adaptado a los nuevos protocolos de atención desde la emergencia sanitaria					
29	Cumplo todas las reglas que establecen mis superiores					
30	Cumplo con las medidas sanitarias referidas por mis superiores					
31	Me comunico con mis compañeros de trabajo sin ningún temor.					
32	Interactúo correctamente con mis compañeros de trabajos a pesar de las medidas sanitarias					
33	Los clientes a los que me dirijo se encuentran satisfechos con mi atención					
34	Cumplo constantemente con las metas establecidas por mis superiores					
35	Estoy comprometido para tener un gran rendimiento laboral					

Variable 2

Desempeño laboral

