

Gestión de personal y el manejo del estrés laboral del rubro de restaurantes dentro del contexto de Covid-19, Tarapoto 2020

por Mayri Jackelin Hidalgo Vela /diego Alonso López Dá Diego Alonso
López Dávila

Fecha de entrega: 05-ene-2023 01:31p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1988929200

Nombre del archivo: n_-_Mayri_Jackelin_Hidalgo_Vela_y_Diego_Alonso_L_pez_D_vila.docx (4.41M)

Total de palabras: 20332

Total de caracteres: 112758



Esta obra está bajo una [Licencia
Creative Commons Atribución -
4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión de personal y el manejo del estrés laboral del rubro de restaurantes
dentro del contexto de Covid-19, Tarapoto 2020**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Mayri Jackelin Hidalgo Vela

Diego Alonso López Dávila

ASESORA:

Lic. Adm. MBA. Seidy Janice Vela Reátegui

Tarapoto – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión de personal y el manejo del estrés laboral del rubro de restaurantes
dentro del contexto de Covid-19, Tarapoto 2020**

AUTORES:

Mayri Jackelin Hidalgo Vela

Diego Alonso López Dávila

¹ Sustentada y aprobada el 22 de julio del 2022, por los siguientes jurados:

.....
Dr. Aníbal Pinchi Vásquez

Presidente

.....
Mg. Hugo Elías Bernal Lozano

Secretario

.....
Mg. Julio César Cappillo Torres

Vocal

**¹.....
Mtra. Lady Diana Arévalo Alva**

Asesora

Declaratoria de autenticidad

Mayri Jackelin Hidalgo Vela, con DNI N° 70187313 y **Diego Alonso López Dávila**, con DNI N° 71426409, bachilleres de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Gestión de personal y el manejo del estrés laboral del rubro de restaurantes dentro del contexto de Covid-19, Tarapoto 2020.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

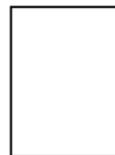
Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 22 de julio del 2022.



.....
Mayri Jackelin Hidalgo Vela

DNI N° 70992840



.....
Diego Alonso López Dávila

DNI N° 70187313

Dedicatoria

A nuestros padres.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que nos han transmitido siempre, por el valor mostrado para salir adelante, por motivarnos y darnos la mano cuando sentíamos que el camino se terminaba, a ustedes por siempre nuestro corazón y agradecimiento.

A nuestros amigos.

Quienes fueron parte importante en nuestra vida, porque siempre estuvieron ahí para brindarnos su ayuda, ahora nos toca regresar un poquito de todo lo que nos han otorgado, con mucho cariño a ustedes.

A nuestros maestros.

Que, en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarnos para ser personal y profesionalmente éticos y preparados ante los retos que nos pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de nuestra tesis.

Los Autores.

.

Agradecimiento

A DIOS por habernos guiado durante nuestra formación profesional y por darnos una vida llena de aprendizajes.

A nuestras familias, por el apoyo que siempre nos brindaron para llevar adelante el deseo de superación profesional, y sobre todo haber permitido la realización de nuestro trabajo de investigación.

Índice general

	Pág.
Índice general	viii
Índice tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I	7
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	7
1.1. Antecedentes de la investigación	7
1.2. Base teórica	12
1.3. Definición de Términos Básicos	24
CAPÍTULO II	26
MATERIAL Y MÉTODOS	26
2.1. Sistema de Hipótesis	26
2.2. Sistema de Variables	26
2.3. Tipo y nivel de investigación	29
3.4. Diseño de la investigación	29
2.5. Población y Muestra.....	30
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	32
2.8. Materiales y métodos	33
CAPÍTULO III	34
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
3.1. Resultados	34
3.2. Discusión de resultados	43
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES	46

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	53
Anexo 1. Matriz de Consistencia	54
Anexo 2. Instrumento de la variable Independiente	56
Anexo 3. Instrumento de la variable dependiente	58
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento	60
Anexo 5. Base de datos de los restaurantes activos en San Martín	61

1 Índice tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	27
Tabla 2. Prueba de correlación de las variables Gestión del personal y estrés laboral.....	34
Tabla 3. Frecuencias de resultados de la variable gestión del personal.....	36
Tabla 4. Frecuencias de resultados de la variable estrés laboral	37
Tabla 5. Prueba de correlación de las dimensiones organización del personal y la variable estrés laboral	38
Tabla 6. Prueba de correlación de la dimensión retención del personal y la variable de estrés laboral	40
Tabla 7. Prueba de correlación de la dimensión control del personal y la variable estrés laboral.....	42

Índice de figuras

Figura 1. Análisis de dispersión de la variable gestión del personal y estrés laboral.....	34
Figura 2. Frecuencia de resultados de la variable gestión del personal	36
Figura 3. Frecuencia de resultados de la variable estrés laboral	37
Figura 4. Prueba de correlación de las dimensiones organización del personal y la variable estrés laboral	38
Figura 5. Análisis de dispersión de la dimensión retención del personal y la variable estrés laboral	40
Figura 6. Análisis de dispersión de la dimensión capacidad de respuesta y la variable estrés laboral	42

Resumen

La investigación titulada “Gestión del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.”⁴¹ tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.¹ El tipo de estudio fue aplicada; el diseño de la investigación es no experimental: asimismo la investigación contó con una muestra de estudio de 143 colaboradores del rubro, las cuales se utilizaron como recolección de datos a encuestas para ambas variables, que fueron aplicados a lo que estipula la muestra. Donde se llegó así la siguiente conclusión, con respecto al objetivo general, se llegó a determinar tras la aplicación de la prueba de Pearson, se evidenció la relación entre ambas variables, ya que el valor “p” (Valor de significancia = 0.00) obtenido es menor a 0.05. Así mismo, debido a que el valor “r” es de 0.724, indica una correlación significativa, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.² “La gestión del personal se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020, por otro lado, de acuerdo a los resultados de la variable Gestión del personal los encuestados señalaron que el 44% de los encuestados señalaron que la gestión del personal se encuentra en un nivel muy malo, un 22% manifestaron que se encuentran en un nivel malo, un 15% mencionaron que se encuentran en un nivel regular, un 13% señalaron que se encuentran en un nivel bueno, y el 6% señalaron que se encuentran en un nivel muy bueno. Por su parte los resultados obtenidos de la variable estrés laboral, el 50% de los encuestados señalaron en cuanto a la variable estrés laboral se encuentran en un nivel muy bajo, un 23% manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, un 14% mencionaron que se encuentra en un nivel alto, un 8% señalaron que se encuentra en un nivel muy alto, y un 6% señalaron que se encuentra en un nivel regular.³

Palabras clave: Gestión del personal, estrés laboral, Rubro de restaurante.

3 Abstract

The general objective of the research entitled "Personnel management and work stress management in the restaurant sector within the context of COVID-19, Tarapoto, 2020" was to determine the relationship between personnel management and work stress management in the restaurant sector within the context of COVID-19, Tarapoto, 2020. It was an applied study, the research design was non-experimental. The study sample consisted of 143 employees in the sector, which were used as data collection surveys for both variables that were applied to what is stipulated in the sample. With respect to the general objective, after applying the Pearson test, a relationship between both variables was evidenced, since the "p" value (Significance value = 0.00) obtained is less than 0.05. Likewise, since the "r" value is 0.724, it indicates a significant correlation, so the research hypothesis is accepted: "Personnel management is significantly related to the management of work stress in the restaurant sector in the context of COVID-19, Tarapoto, 2020". On the other hand, according to the results of the personnel management variable, 44% of the respondents indicated that personnel management is at a very bad level, 22% expressed that they are at a bad level, 15% mentioned that they are at a fair level, 13% indicated that they are at a good level, and 6% indicated that they are at a very good level. Regarding the results obtained for the work stress variable, 50% of the respondents indicated that they were at a very low level, 23% indicated that they were at a low level, 14% indicated that they were at a high level, 8% indicated that they were at a very high level, and 6% indicated that they were at a regular level.

Keywords: Personnel management, work stress, restaurant industry.

Introducción

En el ámbito europeo, siendo preciso en Inglaterra, existe una empresa dedicada a los servicios para los hogares, en donde el 76% de sus trabajadores indicaron que el manejo del personal no es el adecuado, ya que los empleados ⁸ que poseían mayor talento no podían acceder a mayores beneficios ni ascensos, por ello la empresa incorporó estrategias de gestión de talento humano para brindar y asegura que sus trabajadores cuenten con la experiencia, capacidad y el conocimiento requerido para que puedan desempeñarse de forma adecuada en su ambiente laboral. Entre las estrategias que se implementaron se incluyen: un plan para el desarrollo del colaborador y un programa centrado en el aprendizaje laboral; los cuales buscan incentivar a las personas a alcanzar oportunidades en el entorno laboral y mediante ellas puedan desarrollarse como personas y profesionales, de tal manera que se vean pulidas sus habilidades y capacidades (Crescendo, 2015).

A nivel internacional se ha determinado que los niveles de estrés laboral han percibido un incremento tras la llegada del pandemia por el COVID-19 según la Organización Internacional del Trabajo, (OIT, 2020), ya que aparte de ser una amenaza pública, esta incide de forma negativa en los trabajadores tanto a nivel económico y social, lo que genera estrés y pone en riesgos su estilo de vida y su bienestar, ante ello la OIT se encarga de asegurar la seguridad y sostenibilidad de las empresas y puestos de trabajo. En relación al estrés laboral, la OMS (Organización Mundial de la Salud) la consideró como pandemia, debido a que es capaz de afectar al 100% de la población activa en las empresas. Por ejemplo, en México afecta al 25% gravemente a los trabajadores activos, mientras que los países que lo siguen son China con ⁵⁶ 73% y Estados Unidos con 59% respectivamente, estos son los países con más índices de estrés laboral. Por ello el estrés laboral en las empresas es considerado como una enfermedad psicológica como también física que aflige a los colaboradores, como también influye en la disminución en su rendimiento laboral. Además, en el ámbito ecuatoriano, muchas empresas tratan de recurrir a pausas activas dentro de las labores para relajar y contribuir con el relajamiento del empleado, la cual ha dado resultados positivos y muchas más empresas la siguen implementado actualmente (Gavilanes, 2016).

En el Perú producto de los estragos ocasionados por la COVID 19, las empresas deben enfrentar tres desafíos para la gestión de su personal, que es la movilización, estabilización

y definir una nueva estrategia, y para poder implementar se necesitara de contar con los trabajadores adecuados, ya que los trabajadores son el músculo de las empresas y el recurso necesario para su funcionamiento, por ello muchas empresas deben enseñar a sus trabajadores como afrontar un crisis como la que se está pasando, más allá del lugar, escala o ubicación (Yong, 2020). Por otro lado, se ha podido encontrar que la gestión del personal no está siendo tomada en cuenta de forma adecuada por muchas empresas, y muchas de estas representan casi el 76% de empresas, las cuales en casi su totalidad son informales, lo que genera una explotación laboral, ya que esta se presenta más en contextos de informalidad. Por ello muchas empresas han tomado a la gestión del personal como una herramienta para generar ética de trabajo y ser responsable con el buen talento con el que cuenta, para ello es necesario que el empresario se sensibilice con el trabajador y respetar sus derechos, para ello es necesario que su gestión de su personal esté alineada con los objetivos organizacionales, donde también deben intervenir los encargados del área de recursos humanos, los cuales son los responsables de velar por la comodidad y seguridad del trabajador (Jáuregui, 2017).

El estrés en el ámbito de trabajo puede generar depresión y sentimientos de trabajo, durante esta época muchos trabajadores están sintiendo debido a la pandemia del Covid-19, de acuerdo con muchos expertos de salud mental, ya que se ha encontrado que más del 70% de trabajadores durante esta pandemia está sufriendo síntomas de angustia psicológica y depresión. (Rodríguez, 2020). Mientras ⁵ que el estrés laboral es el causante de la ansiedad ⁴⁶ en el trabajo, la cual afecta al 70% de los trabajadores peruanos, donde se ha hallado que los principales factores que influyen en el desarrollo de la misma son: el conflictos entre compañeros de trabajo y la falta de ayuda entre los mismos. El estrés está relacionado con la habilidad de un trabajador para sobreponerse a situaciones conflictivas y desagradables. Por otro lado, debido a la epidemia mundial del Covid 19, se ha podido evidenciar que cuando los trabajadores asumen más responsabilidades más probabilidades de tener estrés tendrán, este tipo de estrés por estar encerrados desde casa a los trabajadores les perjudica en la cognición y la capacidad de atención lo que repercute en su eficacia y eficiencia en el trabajo (Rojas, 2018).

¹⁵ Por otro lado, lo mencionado por el presidente del Perú y el consejo de ministros sobre la activación de la fase cuatro, se ha considerado ciertas restricciones para no poner en riesgo la salud pública, pero pudiendo reactivar gran parte de las actividades económicas, como

las actividades del sector restaurante y servicios, el cual solo podrán contar con el 50% de su aforo (As Perú, 2020). En la ciudad de Tarapoto, los restaurantes han venido reanudando sus actividades gradualmente, de este modo, algunos de ellos reiniciaron sus operaciones desde el mes de mayo del presente año, tras el periodo de cuarentena obligatoria, dicha reanudación se desarrolló bajo los lineamientos de la “Reanudación de Actividades” correspondientes a la Fase 1, aprobada por el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM (2020), donde se incluyó la reanudación de la actividad de restaurantes y otras relacionadas que cuenten con la autorización correspondiente para brindar el servicio a domicilio en estricto cumplimiento de la logística de almacenamiento, así como del protocolo de seguridad y recojo en el local. En el mes de junio, se publicó el Decreto Supremo N° 117-2020-PCM (2020), el cual autorizó la operación de restaurantes con un aforo del 40% bajo el marco de la fase 3 de “Reanudación de actividades económicas”, por lo cual, en el mes de julio, más restaurantes pudieron reiniciar sus actividades y, recientemente, el 1 de octubre se publicó el Decreto Supremo N° 157-2020-PCM (2020), autorizando la operación de los restaurantes con un aforo del 50% como parte de la fase 4. En consecuencia, a través de la observación directa se tiene que, alrededor de 100 restaurantes se encuentran operando bajo las condiciones establecidas.

En este sentido, cabe precisar que la reanudación de actividades bajo este contexto originó nuevas condiciones en cuanto a la gestión del personal, donde dichas condiciones fueron recogidas a través de la aplicación de una entrevista informal no estructurada a empresarios y trabajadores de los restaurantes que reanudaron sus actividades. De acuerdo a la información proporcionada, algunos restaurantes se vieron en la necesidad de disminuir su personal en un 25 a 50%, lo cual provocó un aumento de la carga laboral para el personal restante, además, otro cambio importante fue la disminución del salario que tuvieron que aplicar varios restaurantes, además, la forma de trabajar es distinto, donde la labor de los superiores, así como los recursos otorgados son cruciales para realizar y cumplir adecuadamente con sus actividades. Asimismo, los trabajadores manifestaron que estas condiciones han generado un incremento de su preocupación, experimentando una sensación de tensión y de presión permanente, como el control que se realiza al personal es mayor, sobre todo en el cumplimiento de las políticas de higiene, así como las nuevas políticas aplicadas en el restaurante para poder operar con normalidad, lo cual ocasiona dicha presión laboral, afectando, en algunos casos, su rendimiento en el desarrollo de sus actividades.

Dado el contexto descrito anteriormente, resulta necesario estudiar la gestión de personal en la actualidad, en cuanto a sus dimensiones de organización de personal, retención del personal, control y así mismo evaluar el nivel de estrés laboral que es ocasionado por diferentes agentes como son los superiores y recursos y sobre todo por la organización y equipo de trabajo, ante ello se pretende estudiar la relación entre la gestión de personal y el manejo del estrés laboral de los colaboradores del rubro de restaurantes dentro del contexto de COVID -19, Tarapoto, 2020.

2 **Formulación del problema**

Problema general.

¿Cuál es la relación entre la gestión del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020?

Problemas específicos.

¿Cuál es la situación actual de la gestión del personal del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020?

¿Cuál es la situación actual del manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020?

¿Cuál es la relación entre la organización del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020?

¿Cuál es la relación entre la retención del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020?

¿Cuál es la relación entre el control del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020?

Objetivos

29 **Objetivo general.**

Determinar la relación entre la gestión del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

Objetivos específicos.

Identificar la situación actual de la gestión del personal del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

Identificar la situación actual del manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

² Establecer la relación entre la organización del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

Establecer la relación entre la retención del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

³¹ Establecer la relación entre el control del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

²⁴ Justificación de la investigación

Justificación teórica

Teóricamente el estudio se justifica, puesto que, permitió apoyar y ampliar el panorama conceptual, así como los conocimientos existentes sobre las variables abordadas, además los resultados obtenidos lograron generalizarse, asimismo, la información obtenida permite respaldar los sustentos teóricos empleados y, además puede ser un referente para otros estudios. Para ello se utilizará la teoría de Vallejo (2016) en la variable Gestión de Personal, mientras que ² para la variable estrés laboral se consideró en cuenta la teoría de Suárez (2013).

Justificación práctica

³⁴ Asimismo, la justificación práctica se encuentra en la aplicación de procedimientos que permitan identificar ² la relación de la gestión del personal y el manejo de estrés laboral de los colaboradores, además el estudio se convierte en un referente teórico para futuros investigadores que aborden una problemática con características similares a la estudiada y tendrá implicaciones trascendentales para poder encontrar estrategias con la cuales se pueda resolver un problema real.

Justificación metodológica

Metodológicamente el estudio se justifica en el desarrollo de dos instrumentos que fueron confiabilizados y validados que fungieron como medios fiables para la obtención de los resultados, así mismo, estos podrán ser empleados por los colaboradores como un medio de evaluación periódica para analizar si los cambios ejecutados han tenido resultados favorables.

Justificación social

Asimismo, la investigación tuvo una justificación social debido a que tuvo trascendencia para la sociedad ya que benefició a los dueños de estas empresas del rubro de restaurantes en cuanto a conocer de qué manera el estrés laboral puede verse relacionado en la forma como se gestiona el personal, más aún dentro del contexto de la pandemia, para así tomar medidas respectivas que puedan ayudar a resolver el problema.

Justificación Académica.

Por ser política de la UNSM-T y estar especificado en la malla curricular, es indispensable el desarrollo de proyectos de investigación ³⁸ es un requisito de carácter legal para terminar la currícula actual de estudios de una carrera universitaria. En este sentido, el desarrollo de este tipo de estudios permite desarrollar capacidades como investigadores y a su vez es un aporte a la sociedad que es el objetivo de cualquier investigación a fin de que se tomen acciones de mejora.

1 CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

Para la construcción teórica de la investigación fue necesario efectuar una revisión y análisis de estudios previos que se relacionaran al tema de interés con el fin de contar con un sustento teórico que permitiese comprender la realidad en estudio bajo diferentes perspectivas, por tanto, entre los estudios seleccionados se tienen:

A nivel internacional

Mora (2019) cuya investigación se tituló como “Estudio de estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa Provip’s, Quito 2019”. El objetivo propuesto a nivel general se basó en alizar el estrés y verificar su relación con la jornada de trabajo. La estructuración metodológica del estudio partió desde un nivel exploratorio, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y la muestra se integró por 169 participantes a quienes se les fue facilitado un cuestionario para la sustracción de la información. Los resultados del estudio dieron a conocer que el 76% considera que le turno diurno presenta un nivel regular de estrés, mientras que el 63% considera que se presenta un alto nivel de estrés en el turno nocturno. Por otro lado, existe mal condiciones para manejar al personal, como, por ejemplo, el 52% considera que las condiciones laborales no son las adecuadas para la prestación de servicio, por ende, el área de recursos humanos debe fortalecer ello. Se llegó a concluir que entre el estrés laboral y la jornada de trabajo que están teniendo los trabajadores existe una relación significativa.

Arango (2018) en su tesis titulada “Estrés y rendimiento laboral”. Quetzaltenango – Guatemala. El objetivo propuesto a nivel general se basó en encontrar el nivel de estrés y de rendimiento laboral. La estructuración metodológica del estudio partió desde un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional y la muestra se integró por 50 participantes a quienes se les fue facilitado un cuestionario para la sustracción de la información. Los resultados del estudio dieron a conocer que el 70% de las personas encuestadas sufren un alto nivel de estrés, mientras que el 74% indicó que tienen un rendimiento bajo, pero el estrés que tienen se debe a factores externos de la organización, lo cual está afectándolos y de igual forma se presenta en la disminución de

concentración en sus actividades diarias. Se llegó a concluir que, de acuerdo al coeficiente de correlación, que fue igual -0.058, mientras que el p valor fue menor a 0.05, lo que significa ² que el estrés se relaciona significativamente de forma negativa con el rendimiento de los colaboradores, es decir, que entre mayor estrés va a haber un nivel bajo en el rendimiento de los trabajadores.

³⁶ Velasco (2016) en su investigación titulada “Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales”. El objetivo propuesto a nivel general se basó en realizar un programa de gestión del personal para disminuir y prevenir del estrés laboral. La metodología empleada contó ²⁷ con un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y la muestra se integró por 12 empresa a quienes se les fue facilitado un cuestionario para la sustracción de la información. ¹ Los resultados del estudio dieron a conocer ² que el 82% de los trabajadores de las empresas mostraron un nivel alto de estrés, esto debido a que indicaron que muchas de estas empresas no toman la prevención necesaria para los riesgos laborales durante su jornada de trabajo, además que la empresa no toma importancia a sus aportaciones u opiniones que ellos brindan para mejorar las condiciones de trabajo. Se llegó a concluir que las estrategias que se puedan realizar para la prevención del estrés mejorarán la inclusión del personal y con ello mejorar su desempeño en sus actividades en la organización.

Sarmiento (2017) en su investigación titulada “Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central”. Quito – Ecuador. El objetivo propuesto a nivel general se basó en hallar ⁶ la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. La estructuración metodológica del estudio partió desde ¹⁰ un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional y la muestra se integró por 235 participantes a quienes se les fue facilitado un cuestionario para la sustracción de la información. ³⁹ Los resultados del estudio dieron a conocer que ³⁰ la gestión del personal que se realiza en la institución es inadecuado, según el 83% de los resultados, ya que indicaron que las formas de evaluación que le realizan al personal no son los adecuados porque no se vinculan con sus puestos de trabajo, además no les permite desarrollar sus habilidades, mientras que el 83% presentó un desempeño bajo, debido a que no muestran las actitudes ni las habilidades necesarias para poder

justificar su puesto dentro de la organización. Se llegó a concluir que la gestión del talento humano influye sobre el desempeño laboral de los colaboradores de forma significativa.

A nivel nacional

Condori (2018) en su estudio titulado “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Puno – 2017”. El objetivo propuesto a nivel general se basó en hallar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. La estructuración metodológica del estudio partió desde un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional y la muestra se integró por 46 participantes a quienes se les fue facilitado un cuestionario para la sustracción de la información. Los resultados del estudio dieron a conocer que el nivel de gestión del personal se percibe como regular en un 34,8% y, entorno al desempeño laboral este es regular en un 39,1%; bajo ello, los autores refieren que la gestión del personal ha realizado mejoradas favoreciendo el desempeño de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones laborales. Se concluye que la gestión del talento humano se relaciona de forma significativa con el rendimiento, se obtuvo una significancia de 0,000 y un coeficiente de Rho igual a 0,528.

Flores (2017) cuya investigación se tituló como “Relación de la gestión del tiempo y estrés laboral en el personal de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, enero 2017”. El objetivo propuesto a nivel general se basó en determinar si las variables de interés se relacionaban en una sede administrativa en Moquegua. hallar la relación entre la gestión del tiempo y el estrés laboral. La estructuración metodológica del estudio partió desde un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional y la muestra se integró por 112 participantes a quienes se les fue facilitado un cuestionario para la sustracción de la información. Los resultados del estudio dieron a conocer que la gestión del tiempo por parte de la institución es adecuada según el 59.8% de los resultados, mientras que el nivel de estrés encontrado es bajo según el 71.4% de los datos hallados, esto debido a que el área de recursos humanos controla y ejecuta adecuadamente a su personal en relación a los tiempos que ellos tienen que estar en la oficina. Se llegó a concluir que existe una relación inversa entre la gestión del tiempo y el estrés laboral, ya que con la significancia hallada mediante la prueba del Chi cuadrado fue igual a 0.003 confirmando dicha relación.

Mendoza (2018) en su tesis titulado “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de áreas críticas en Essalud – Ica, 2018”. Ica – Perú. El objetivo propuesto a nivel general se basó en hallar la relación entre las variables de interés en salud de Ica. La estructuración metodológica del estudio partió desde un **diseño no experimental**, un **enfoque cuantitativo, nivel correlacional** y **la muestra** se integró por 115 participantes a quienes se les fue facilitado un cuestionario para la sustracción de la información. **Los resultados del estudio** dieron a conocer **que el 37.7% de los trabajadores** tienen un indicio de estrés laboral bajo/regular y de igual forma el 87% de estos también mencionaron que las estrategias de afrontamiento para este son regulares, además, **se encontró una relación significativa** entre la realización del personal y las estrategias para reducir el estrés, ya que la significancia fue igual a 0.000. Se llegó a concluir **que el estrés laboral no se relaciona de forma significativa con las estrategias** que utiliza para su afrontamiento en el personal, ya que la significancia bilateral fue igual a 0.085, afirmando el rechazo de una asociación entre ambas variables.

Santos (2018) en su estudio titulado “**La gestión del talento humano y la motivación laboral de los trabajadores de la oficina general de recursos humanos del Ministerio de Salud, Lima 2017**”. El objetivo propuesto a nivel general se basó en hallar **la relación entre la gestión del talento humano y la motivación laboral**. La estructuración metodológica del estudio partió desde un **diseño no experimental**, un **enfoque cuantitativo, nivel correlacional** y **la muestra** se integró por 100 participantes a quienes se les fue facilitado un cuestionario para la sustracción de la información. Los resultados del estudio dieron a conocer que. **Los principales resultados** demostraron **que la gestión del talento** utilizado en la organización es eficiente según el 56%, mientras que el 53% manifestó que el nivel de motivación es alto, con lo cual se evidencia que la empresa está haciendo un control eficiente del personal, ya que se encuentran totalmente contentos con su trabajo dentro de la institución. Se llegó a concluir afirmando **la existencia de una relación significativa y positiva** entre la **gestión del talento humano** y la **motivación laboral**, ya que la significancia fue menor a 0.05 y un **Rho de Spearman** igual a 0,689.

A nivel regional y local

Vásquez (2018) **en su** estudio titulado “**Gestión del talento humano en el marco de la Ley Servir en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018**”. **Tarapoto**

– Perú. El objetivo propuesto a nivel general se basó en hallar el nivel de desempeño de la gestión del talento humano. La estructuración metodológica del estudio partió desde un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y la muestra se integró por 32 participantes a quienes se les fue facilitado un cuestionario para la sustracción de la información. Los resultados del estudio dieron a conocer que la gestión en la organización en relación a la meritocracia del departamento de los recursos humanos es regular según el 67.6%, debido a que las actividades de organización no son las más adecuadas. Se llegó a concluir que de acuerdo con los resultados encontrados efectivamente los trabajadores dieron su calificación a la gestión del talento humano la cual fue que el área de recursos humanos tiene un nivel regular, porque existen ciertos factores como las compensaciones y el rendimiento no están siendo favorecidas para el trabajador.

Ayan y Azan (2018) en su estudio titulado “Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín”. Tarapoto – Perú. El objetivo propuesto a nivel general se basó en encontrar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. La estructuración metodológica del estudio partió desde un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y la muestra se integró por 11 participantes a quienes se les fue facilitado un cuestionario para la sustracción de la información. Los resultados del estudio dieron a conocer que existe un nivel regular con respecto al estrés laboral según el 53% de los colaboradores, debido a que se encontraron problemas con respecto a la sobre carga laboral y las dificultades intrapersonales como también en la satisfacción de los trabajadores, mientras que el desempeño laboral según el 61% es bueno, ya que se encontraron trabajadores son productivos y las conductas laborales son las adecuadas. Se llegó a concluir que la significancia bilateral fue mayor a 0.05 (0.115), lo que dio a conocer que no hay una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores.

Gastelo (2018) en su investigación titulada “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de hospitalización medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018”. Tarapoto – Perú. El objetivo propuesto a nivel general se basó medir el nivel de estrés de las trabajadoras. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental de nivel descriptivo, se contó con una muestra de 11 participantes a los cuales se les aplicó un cuestionario. Los principales resultados demostraron que el

81.82% tienen un nivel un nivel medio con respecto al agotamiento emocional, mientras que el 100% tiene despersonalización tienen un nivel regular y con respecto a la realización del personal el 100% demostró que tienen un nivel alto. Se llegó a concluir que el total de trabajadoras, mejor dicho, el 100% tienen un nivel bajo de estrés laboral, debido a que la institución de salud le brinda un ambiente cómodo, además que les permite desarrollarse y ser mejores profesionales durante su jornada laboral.

Saldaña y Sánchez (2019) en su estudio titulado “Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018”. San Martín – Perú. El objetivo propuesto a nivel general se basó en encontrar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional. La estructuración metodológica del estudio partió desde un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y la muestra se integró por 50 participantes a quienes se les fue facilitado un cuestionario para la sustracción de la información. Los resultados del estudio dieron a conocer que el 53.3% de los trabajadores mostraron niveles altos de estrés laboral, debido a que debido a que se sienten muy incómodos por la cantidad por la cantidad de carga laboral que afrontan, mientras que el 70% indicaron un nivel medio en el clima organizacional, ya que no les permite desempeñarse bien en sus funciones, por estrategias muy poca motivadoras. Se llegó a concluir que no se encontró una relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional, ya que el p valor fue mayor a 0.05, ya que el coeficiente de correlación arrojó una significancia de 0.165, con lo cual se rechaza la existencia de una relación entre las variables.

1.2. Base teórica

Gestión del personal

La gestión de personal implica las tareas administrativas que abordan la contratación y compensación de los empleados de una empresa, la cual tiene como objetivo reclutar y retener la fuerza laboral de calidad necesaria para que una organización alcance sus objetivos. La gestión de personal es un proceso que puede ver o abordar desde uno de varios ángulos y en términos generales, se han identificado tres tipos de gestión de personal: estratégica, táctica y operativa, la primera se centra principalmente en las necesidades de personal actuales y futuras, mientras que la segunda se enfoca en desarrollar y planificar todos los recursos de personal de su organización y, la última se

enfoca en las funciones de apoyo o los procesos relacionados con la afluencia de personal, por ejemplo, el reclutamiento, la selección, la incorporación, el desarrollo profesional continuo, etc (Hejase, Hejase, Mikdashi & Farhat, 2016).

Así mismo, la gestión de personal es entendida como una función comercial que se ocupa principalmente de los requisitos administrativos y de mantenimiento de registros relacionados con el ciclo de vida completo del personal de una empresa. Además, el término podría abarcar una serie de tareas y actividades diferentes, como redactar contratos y cartas, pagar salarios y garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos laborales en diversas áreas, como la salud y la seguridad, la disciplina de los empleados, las quejas, etc. De igual manera se puede referir que esta adopta un enfoque mucho más pluralista, alentando al personal a participar plenamente en la visión y los objetivos comerciales y compartir ideas sobre cómo sienten que su función tiene el potencial de contribuir personalmente a alcanzar tales objetivos (Pandita & Ray, 2018).

La gestión del personal se considera como una función ¹⁵ del área de recursos humanos que se encarga de la selección, reclutamiento, capacitación, distribuir los puestos laborales, desarrollar los grupos de trabajo con la intencionalidad de permitir que se cumplan las metas organizacionales. En este sentido, son una serie de actividades, procedimientos y políticas organizacionales relacionadas con el talento humano con el fin de brindar a los colaboradores un ambiente que les permita desarrollarse como profesionales y cumplir sus funciones laborales (Vallejo, 2016).

Teoría sobre gestión del personal

El concepto de gestión del talento nació oficialmente en 1997 cuando McKinsey encargó una investigación sobre la guerra por el talento global para revisar los procedimientos que las compañías en los Estados Unidos estaban adoptando para reclutar ¹² a los mejores empleados. Con los años, la gestión del talento ha evolucionado hasta ser parte de la estrategia organizacional y el cumplimiento de las metas, para ello, busca que el personal reclutado sea capacitado y cumplan con los requisitos organizacionales. El informe antes mencionado encontró que las organizaciones competían agresivamente por personas talentosas en el contexto del clima económico favorable y que la creencia profunda de los líderes de que se podía lograr una ventaja competitiva al emplear el mejor talento es un factor crítico (Hejase et al., 2016).

El desafío de gestionar el personal de manera efectiva y que las organizaciones tengan que adoptar estrategias de gestión del talento. Por otro lado, cada vez más, las compañías en una amplia variedad de negocios están descubriendo que las personas pueden ser su principal fuente de ventaja competitiva. Lo que se necesita son organizaciones que estén diseñadas y administradas desde el área de gerencia directiva hasta la primera línea laboral de manera que optimicen la atracción, retención y desempeño del talento, debido a que la gestión del personal permite que sean plasmadas actividades orientadas al aumento del rendimiento laboral a través del desarrollo de procesos que atraigan nuevo personal, le capacite, retenga y sobre todo le permita desenvolverse en su puesto labora a fin de satisfacer las necesidades organizacionales y comerciales. En base a ello, se deben considerar cuatro funciones básicas de la gestión del recurso humano y son el reclutamiento de los colaboradores, la evaluación del rendimiento, el desarrollo de un buen liderazgo y por ultimo contar con una estrategia organizacional adecuada (Hejase et al., 2016).

Importancia de la gestión del talento humano

Se considera que el personal directivo de una organización es el elemento clave y fundamental para motivar, alentar y sobre todo crear un ambiente laboral que incremente los niveles de rendimiento en los colaboradores, en este sentido, la importancia de la gestión organizacional se basa en una adecuada administración con apoyo del personal directivo para poder retener a su personal dentro de la organización y evitar que existan altos niveles de rotación laboral. En base a ello, la gestión del personal debe ser estratégica y no enfocarse solamente en la reclutación y selección del personal, sino que debe ser más holística y albergar aspectos como un buen clima laboral, desarrollar un entorno que permita un adecuado crecimiento profesional, brindarles a sus colaboradores como tiempo de recreación equitativo al tiempo laboral a través de ello se busca incrementar los niveles de productividad (Cerón, Atencia, López, Fernández y Llangarí, 2017).

Objetivos de la gestión del talento humano

Los fines de cualquier organización son cumplir los objetivos comerciales, sin embargo, esto no se puede lograr si no se cuenta con una adecuada gestión del talento humano, por tanto, según Cerón et al. (2017) los objetivos dentro de esta administración están orientados a:

- Facilitar a la organización el alcance de metas y el cumplimiento de su misión, en este sentido ⁵² es un elemento fundamental para el desarrollo de la empresa, puesto que la ejecución de forma adecuada de las actividades laborales depende de una buena gestión.
- Aumentar la moral de los colaboradores y con ello repercutir sobre la motivación y satisfacción de los mismo, de tal manera que los niveles de productividad sean elevados por contar con un buen desempeño producto de lo referido en un inicio.
- Propiciar la competitividad en la organización, lo cual es logrado mediante el esfuerzo de los colaboradores al contar con un mejor desempeño, esto a su vez repercute sobre el cumplimiento de metas.
- ³⁰ Crear un ambiente laboral que permita a los empleados desarrollarse como profesionales y facilite buenas relaciones laborales mediante un clima laboral y organizacional favorable para todos.

Dimensiones de la gestión del personal

Según Vallejo (2016), la gestión del personal o también denominado gestión del talento humano tiene muchos componentes, pero entre los más principales se tienen la ⁶ organización del personal, la retención del personal y el control del personal, estos son los más convenientes para esta investigación debido al contexto actual vivido.

Organización del personal

La organización del personal se centra en la postulación de vacantes de acuerdo a las necesidades de la empresa, a través de ello, se abarcan diferentes procesos como la selección del personal de acuerdo a sus habilidades y características que la organización requiere, seguidamente, por la evaluación de los colaboradores y el análisis de su desempeño dentro del ambiente laboral. En este sentido, se debe seleccionar, reclutar, capacitar al personal e integrarlo al entorno laboral mediante la orientación y dirección de un supervisor que evalué el rendimiento del mismo (Vallejo, 2016).

Diseño del puesto: Está enfocada a la evaluación de la vacante a ofrecer de acuerdo a las características étnicas y sociales que requiera la organización, para ello, se evalúan una serie de factores como la necesidad del puesto para el cumplimiento de metas, las

características que debe poseer el colaborador a nivel técnico, las habilidades del mismo y la capacidad de desempeñarse (Vallejo, 2016).

Descripción y análisis de puestos: Este indicador se centra en la descripción detallada de del puesto laboral disponible, en el cual son especificadas las tareas, responsabilidades, capacidades que debe poseer el colaborador, el tiempo laboral, equipo de trabajo e inclusive beneficios del mismo. En otras palabras, es la descripción de las obligaciones, deberes y beneficios que el ocupante tendrá dentro de la organización (Vallejo, 2016).

Selección del personal: Se basa en la evaluación de los aspirantes de acuerdo a sus características, capacidades y habilidades que se requieren, lo cual lleva al proceso de captación de los mismos para ser parte de la organización. En otras palabras es la evaluación y captación del personal de acuerdo al perfil que requiere la empresa (Vallejo, 2016).

Evaluación del desempeño: Se orienta al análisis de las capacidades del personal y el nivel de productividad que presentan en la organización a fin de determinar si este cumple con los objetivos de la empresa o si bien es necesario orientarle para un mayor alcance de las metas (Vallejo, 2016).

Retención del personal

En un mercado laboral cada vez más competitivo y de rápido movimiento, es fundamental que las empresas entiendan por qué algunos empleados se van y otros se quedan, no solo por el resultado final, sino también para retener a los mejores talentos. Comprender lo que valoran los empleados, medir el impacto financiero de la retención y la rotación, y administrar y mejorar la retención de empleados son todas ventajas estratégicas. En este sentido la retención del personal se define como la capacidad de una organización para evitar la rotación de empleados, o el número de personas que dejan su trabajo en un período determinado, ya sea de forma voluntaria o involuntaria. El aumento de la retención de empleados tiene un impacto directo en el rendimiento y el éxito empresarial. (Vallejo, 2016).

Remuneraciones: Se conceptualiza como el monto monetario designado para ser pagado al colaborador por la prestación de sus servicios dentro de la organización en un periodo de tiempo determinado, mientras este sea atractivo para el colaborador será un motivo

para mantenerle dentro de la empresa y no considerar otras opciones laborales (Vallejo, 2016).

Prestaciones sociales: Los beneficios sociales para las empresas y, por tanto, los beneficios sociales para los empleados, son un conjunto de medidas que utilizan las empresas para recompensar el trabajo de sus empleados y que no consisten directamente en un beneficio monetario. Como tal, son un instrumento que puede ser muy valioso para mejorar ciertos aspectos de la vida de los empleados, con la expectativa de que esto redunde en su desempeño y productividad, así como en la atracción, desarrollo y retención del talento (Vallejo, 2016).

Programa de incentivos: Los programas de incentivos para empleados están diseñados para atraer, involucrar y retener talento. Los incentivos en sí mismos son recompensas y beneficios que se utilizan para motivar comportamientos positivos en su fuerza laboral. Vienen en muchas formas, como reembolso de matrícula, más tiempo libre y flexibilidad adicional en los arreglos de trabajo. (Vallejo, 2016).

Calidad de vida en el trabajo: La calidad de vida en el trabajo puede concebirse como un sentimiento de bienestar en el trabajo percibido colectiva e individualmente que engloba el ambiente, la cultura de la empresa, el interés por el trabajo, las condiciones de trabajo, el sentimiento de implicación, el grado de autonomía y responsabilidad, igualdad, derecho a equivocarse concedido a todos, reconocimiento y valoración del trabajo realizado (Vallejo, 2016).

Relaciones con las personas: Esencialmente, las relaciones laborales deben orientarse en la preocupación, prevención y resolución de problemas que involucren a los colaboradores que puedan derivarse en un factor negativo (Vallejo, 2016).

Control del personal

Conforma un proceso de evaluación como de corrección de las falencias detectadas en el desempeño de los procedimientos que obstaculizan su eficiencia para visualizar los resultados planeados. Cabe mencionar, que su elección o implementación depende en demasía de los objetivos fijados y planes definidos por la institución, pues que, se prescindirá de efectuar una inspección adecuada por ausencia de metas e informes que

dilucidan la programación de actividades a realizar con respectivos resultados a lograr (Vallejo, 2016).

Control de estándares, se basa en la fiscalización recurrente del avance laboral de acuerdo a los estándares plasmados dentro de la organización, lo cual permita que se mantengan los niveles de calidad de la empresa (Vallejo, 2016)

Medición de resultados, se considera como el proceso evaluativo de las metas de acuerdo a los estándares propuesto, para ello, se toman en consideración los lineamientos propuestos, normativas, fechas pautadas e incluso el desempeño del equipo (Vallejo, 2016).

Cumplimiento estándares, concierne a las acciones concretas que realizan los supervisores o jefes de una unidad determinada, a fin de constatar la concordancia con las metas o estándares fijados, por ende, examinando la calidad del desempeño ejercido por los colaboradores, ameritando en circunstancias específicas implementar estrategias que permitan mejorar la eficiencia como los rendimientos registrados, direccionando a exceder las expectativas con resultados deseables y ambiciosos (Vallejo, 2016).

Correcciones, implica un proceso engranado denotado por realizar modificaciones pertinentes a los planes y/o procedimientos acordes con las condiciones que propician el progreso de la organización por medio de la cristalización de las metas trazadas (Vallejo, 2016).

Estrés por insatisfacción laboral.

Según Bliese, Edwards & Sonnentag (2017), manifestaron que Muchos de los desarrollos teóricos en la investigación sobre el estrés psicológico tienen paralelos en las teorías que se centran en el estrés en el lugar de trabajo. Por ejemplo, la teoría de Bhagat en 1983 propuso un modelo de los efectos de los eventos estresantes de la vida, en los cuales se considera la satisfacción del colaborar, el ajuste en el ambiente y el desempeño individual, además se desarrolló una lista de los eventos que podrían desencadenar factores estresantes, en los cuales se incluyen tanto dominios personales como laborales. Desde otros enfoques teóricos se han considerados las condiciones ambientales que pueden ser la principal fuente de estrés en los colaboradores muchos de los cuales pueden ser evitados mediante una adecuada gestión del ambiente laboral.

Causas del estrés en el lugar de trabajo.

De acuerdo con Panigrahi (2016), las causas del estrés se pueden dividir en dos categorías según la fuente de la causa y las principales son:

Inseguridad laboral: cuando un empleado trabaja en una organización, el miedo a perder su trabajo genera estrés crónico que reduce la calidad del trabajo (Panigrahi, 2016).

Horas de trabajo: las horas de trabajo muy extrañas pueden ocasionar muchos problemas fisiológicos en los empleados que pueden generar estrés durante el trabajo (Panigrahi, 2016).

Control en el trabajo: se refiere al grado de control que un empleado tiene sobre su trabajo. Si el empleado no tiene o tiene muy poco control sobre el trabajo, pierde interés en el trabajo y se siente estresado para cumplir con las expectativas de los superiores (Panigrahi, 2016).

Estilo gerencial: el estilo controlador de los gerentes afecta el estrés de los empleados. Los gerentes con un estilo de control autocrático dan muy poca libertad ²³ a los empleados en la toma de decisiones y la planificación. Por lo tanto, los empleados que trabajan bajo tales gerentes están estresados debido a un control mucho menor sobre su trabajo y restricciones muy altas (Panigrahi, 2016).

Sobrecarga y bajo carga: la sobrecarga de trabajo significa realizar una gran cantidad de trabajo en muy poco tiempo. Tales expectativas elevadas de cualquier individuo pueden provocar estrés. En otras partes cuando hay una baja carga hay muy poco trabajo por hacer y el tiempo disponible es demasiado, aquí el empleado cuestiona su capacidad y se siente estresado (Panigrahi, 2016).

Efectos del estrés laboral

¹⁷ Los efectos del estrés en los trabajadores, a pesar ^{de} que los humanos son los seres más inteligentes en la tierra, de igual forma son víctimas del estrés creado por sus propias organizaciones y empresas. Esta situación es igualmente peligrosa para las empresas porque el estrés excesivo en los empleados provoca la rotación de los empleados. Los empleados altamente estresados eligen permanecer ausentes para evitar un ambiente estresante en la organización. Los empleados que están muy estresados carecen de

motivación y cuando el cuerpo se encuentra con una situación amenazante o estresante (Panigrahi, 2016).

Dimensiones del estrés laboral

¹⁷ Los efectos del estrés en los trabajadores, a pesar de que los humanos son los seres más inteligentes en la tierra, de igual forma son víctimas del estrés creado por sus propias organizaciones y empresas. Esta situación es igualmente peligrosa para las empresas porque el estrés excesivo en los empleados provoca la rotación de los empleados. Los empleados altamente estresados eligen permanecer ausentes para evitar un ambiente estresante en la organización. Los empleados que están muy estresados carecen de motivación y cuando el cuerpo se encuentra con una situación amenazante o estresante (Panigrahi, 2016).

Superiores y recursos

El papel principal del supervisor es asegurarse de que su grupo de trabajo logre los resultados que espera, en este sentido, son responsables de los resultados de las personas que supervisan y pueden ser juzgados por su organización por el éxito de su equipo, en base a ello, supervisar significa involucrarse y entender de primera mano el funcionamiento del día a día, además significa conocer a los colaboradores como individuos y ser conocido por ellos (Shaw, 2019). La participación real por parte del supervisor tiene dos ventajas, en primer lugar, le proporcionará conocimientos sobre su equipo y el trabajo que realizan que no se pueden obtener de ninguna otra manera y, en segundo lugar, la interacción frecuente con su equipo demuestra su preocupación por su desempeño diario, en lugar de darlo por sentado. La participación visible y personal de un supervisor construye la moral y un sentido de cohesión dentro del equipo. Esto forma una base sustancial para una relación productiva Supervisor-Equipo. (Augier & Teece, 2016).

Políticas y objetivos, las políticas y objetivos en el lugar de trabajo establecen límites, pautas y mejores prácticas para un comportamiento aceptable en la empresa. El propósito de políticas como estas es que le permiten comunicarse con sus empleados de la forma en que espera que se comporten en el trabajo. La política de la organización va de la mano con la misión y de visión, además establece el tono para el tipo de reputación que desea establecer para un negocio (Suárez, 2013).

Prestigio del empleado, la percepción del prestigio organizacional, donde los factores institucionales en los que las organizaciones pueden influir son la reputación y las percepciones del prestigio por parte del empleado, el prestigio organizacional percibido son las ideas o creencias de los empleados sobre la empresa. Sin embargo, la percepción del prestigio organizacional apunta a una creencia generalizada de los empleados sobre cómo los interesados externos ven a la organización (Fikret, Sani & Turgut, 2017).

Carga laboral, Carga de trabajo significa la cantidad de trabajo que un individuo tiene que terminar dentro de un período de tiempo determinado, las pesadas cargas de trabajo imposibles de hoy en día aumentan el estrés en el lugar de trabajo. La carga de trabajo está asociada con muchos tipos de resultados negativos, ejemplos de eso incluyen ansiedad, fatiga, dolor de cabeza y problemas gastrointestinales (Raza, Sajjad, Azeem, Ansari & Aziz, 2017).

Desarrollo de capacidades, esto mediante la orientación de los empleados para el éxito en su función comienza dándoles todas las herramientas y recursos que necesitan para hacer bien su trabajo, esto incluye capacitación profesional y crear una base de conocimiento de información crítica y mejores prácticas para nuevos empleados a medida que crece el equipo de trabajo (Suárez, 2013).

Falta de liderazgo, El liderazgo es uno de los factores más importantes que determinan el éxito de una empresa, un liderazgo deficiente puede afectar seriamente la moral de los empleados e incluso hacer que los resultados de la empresa se desplomen. Por ende, un mal liderazgo o la falta del mismo conduce a una retención deficiente de los empleados y desmotiva a los empleados restantes, lo que hace que sean mucho menos productivos de lo que serían de otro modo. (Hao & Yazdanifard, 2015).

Forma de trabajo, una inadecuada forma de trabajo o implementar un nuevo método de trabajo en su oficina puede ser desalentador, ya que, al cambiar la forma de trabajar, es importante comprender cómo funcionará cualquier método en particular para su organización y por ello encontrar el adecuado para el equipo de trabajo, es necesario que estas estén en beneficio y comodidad de los trabajadores, ya de no serlo estos podría ocasionar descontentos o que se vayan de la empresa (Suárez, 2013).

Organización y equipo de trabajo

Un equipo es un grupo de personas que comparten un objetivo común, por ende, para mejorar las relaciones laborales, es importante que este se cohesione para que logre trabajar de forma unida dentro de la organización, así mismo, se refiere que una buena organización permite que los miembros de los equipos trabajan juntos para resolver problemas, desarrollar productos nuevos y realizar otras funciones como combinar pasiones y objetivos. Las empresas que adoptan una dinámica de equipo tienden a ser más transparentes y a tener menos problemas de comunicación, esto se debe a que los equipos trabajan juntos hacia un objetivo compartido y se centran en resolver los problemas que surjan juntos, lo cual ocasiona que la empresa tenga comportamientos saludables y que se generen relaciones positivas de interdependencia (Zoltan & Vancea, 2015).

Falta de colaboración, esta hace referencia a la escasa participación dentro del ambiente laboral para el cumplimiento de los objetivos, en este sentido, no existe un apoyo entre compañeros ni por parte del supervisor lo que lleva a un decaimiento de la productividad laboral y a bajos niveles de rendimiento (Assbeihat, 2016).

Respaldo del supervisor, el apoyo del supervisor se basa en ofrecer las herramientas a los colaboradores para que estos puedan desempeñarse de manera adecuada, sin embargo, también involucra la retroalimentación, motivación del personal y el apoyo en las ideas que son productivas para la empresa (Asif & Hamid, 2017).

Elaboración de informes, un informe de trabajo es un documento formal que analiza información sobre un tema específico relacionado con un aspecto de su trabajo. La mayoría de los informes de trabajo están dirigidos a un público en particular, como un gerente o supervisor, y dependiendo del tipo de informe es posible que reciba un informe breve y la mayoría de los informes deben escribirse en un formato estructurado para demostrar claramente lo que el informe está tratando de transmitir, pero es muy tedioso en algunas ocasiones para el trabajador (Suárez, 2013).

Espacio privado, el espacio de trabajo y la asignación de espacio más igualitaria, más comunicación y más oportunidades de colaboración, permite tener un entorno de trabajo abierto fomenta comportamientos de apoyo mutuo, fomentando la cooperación y el compromiso con los compañeros de trabajo. Sin embargo, las distracciones en el

lugar de trabajo pueden reducir la productividad además la invasión de su espacio puede causar cierta incomodidad en algunos trabajadores (Visher & Wifi, 2015).

Comprensión de metas, la comprensión de metas está conectadas con el alcance de los objetivos dentro de la organización, por ello, el área de recursos humanos debe centrarse en crear actividades que ayuden con el avance de los objetivos organizacionales (Suárez, 2013).

Equipo limitado, el alcance de las metas organizacionales se debe a que esta cuenta con un equipo preparado, capacidad y centrado en el alcance de metas, sin embargo, cuando el equipo es limitado surgen inconvenientes que impiden el logro de los objetivos, por ello, la gestión del talento humano debe centrarse en contar con equipos funcionales que permitan una interacción entre pares saludable para la organización y sus metas (Suárez, 2013).

Respeto del jefe, como supervisor, una de las formas en que puede transmitir respeto a sus empleados es escuchándolos y demostrando que valora sus ideas. Cuando establece una atmósfera en la que sus empleados pueden hablar abiertamente, fomenta su creatividad y su disposición a contribuir. También demostrará su respeto al equipar a sus empleados para hacer su trabajo, haciéndoles saber exactamente lo que espera de ellos y brindándoles comentarios frecuentes (Suárez, 2013).

Presión de equipo, la presión del equipo de trabajo se percibe durante todos los días laborales, puesto que, esta puede ser generada por pequeños inconvenientes que disgusten a los colaboradores o por una excesiva carga laboral, que se extiende durante semanas, meses y quizás años. Se puede referir que esta es inevitable, sin embargo, el nivel de repercusión que esta genere dentro de la organización dependerá de la capacidad de gestión que se tenga para poder tomar con tranquilidad cada labor encomendada (Suárez, 2013).

Falta de confianza, hay muchas razones por las que puede faltar confianza en el trabajo, como en un trabajo que requiere habilidades que el trabajador no tiene o que tenga menos experiencia que otros, ser nuevo en la empresa y te sientes incómodo con tu capacidad, como sentir amenazado por los compañeros o temer perder el trabajo, sin embargo, hay una razón más común por la que los empleados pierden la confianza es simplemente debido a una mala relación con su jefe (Suárez, 2013).

1.3. Definición de Términos Básicos

Control del personal: conforma un proceso de evaluación como de corrección de las falencias detectadas en el desempeño de los procedimientos que obstaculizan su eficiencia para visualizar los resultados planeados (Vallejo, 2016).

Equipo de trabajo: Se conceptualiza como un grupo de personas que actúan en función de un objetivo en común, así mismo, estos deben atenerse a las reglas del entorno laboral y procurar tener una relación armoniosa en los mismos para una mayor efectividad en el cumplimiento de metas (Zoltan & Vancea, 2015).

Estrés laboral: Se conceptualiza como una presión generada en el individuo por su ambiente laboral, la cual puede desarrollarse a nivel organizacional por diversos factores como la gestión organizacional, relación entre pares, estilos de liderazgo y otros. (Panigrahi, 2016).

Gestión del personal: Se conceptualiza como la capacidad que tiene el área de recursos humanos o supervisor para distribuir las funciones laborales de forma equitativa y conforme las capacidades de los colaboradores, así mismo, este debe procurar que el clima laboral sea adecuado para que el desempeño de funciones sea eficaz (Pandita & Ray, 2018).

Organización: Se conceptualiza como el recinto estructural de una empresa, la cual es conformada por bienes materiales y talento humano que construyen a la misma y le permiten el alcance de las metas organizacionales (Zoltan & Vancea, 2015).

Organización del personal: Se conceptualiza como el análisis de los puestos laborales en función de las características que se requieran, así mismo, involucra la integración de nuevos talentos en función de las necesidades organizacionales, de la misma forma incluye la evaluación el rendimiento de los colaboradores (Vallejo, 2016).

Recursos: Son todos aquellos elementos tangibles e intangibles que posee la organización para el cumplimiento de metas, estos incluyen los bienes materiales, materia prima y el talento humano (Augier & Teece, 2016).

Retención del personal: Se conceptualiza como la capacidad que tiene la gestión laboral de mantener al personal dentro de la organización de acuerdo a los beneficios que ofrece y las retribuciones monetarias (Vallejo, 2016).

Superiores: Son todos aquellos que tiene la autoridad de orientar, evaluar y retroalimentar a los colaboradores dentro de una organización (Shaw, 2019).

1 CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Sistema de Hipótesis

Hipótesis general

H1: La gestión del personal se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

26
Ho: La gestión del personal no se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.
4

Hipótesis Específicas

La situación actual de la gestión del personal en el rubro de restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020, es buena.

La situación actual del manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020, es bajo.

12
La organización del personal se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

12
La retención del personal se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

12
El control del personal se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

2.2. Sistema de Variables

Variable 1 : Gestión del personal

Variable 2 : Estrés laboral

5 **Tabla 1**

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
25 Gestión del personal	Es la implementación de estrategias o sistemas integrados diseñados para aumentar la productividad en el lugar de trabajo mediante el desarrollo de procesos (Hejase, et al., 2016)	Se definen operacionalmente en varios componentes, pero entre los más principales se tienen la organización del personal, la retención del personal y control del personal (Vallejo, 2016).	Organización del personal	Suma de Número de especificaciones detalladas del cargo obligaciones y responsabilidades del puesto Postulantes seleccionados / Cantidad de postulantes Entradas / salidas	Ordinal
			Retención del personal	Monto económico mensual Valor de las prestaciones sociales Resultados esperados / Inversión realizada N° de trabajadores satisfechos con su ambiente / total trabajadores N° de días sin conflictos / 360	
Estrés laboral	10 El estrés laboral es un resultado o respuesta a ciertos estímulos en el medio ambiente, el cual se ha vuelto más evidente y	para poder medir el estrés laboral se tienen cuatro componentes causantes del mismo que son los superiores o jefes, los recursos con los que cuenta	Control del personal	N° de platos fuera del estándar / cantidad de clientes atendidos de forma diaria N° de reclamos presentados	Ordinal
			Superiores y recursos	Promedio de tiempo de actualización de políticas y objetivos N° de clientes que llegan por un empleado	

10 conduce a una baja moral de los empleados. (Vijayan, 2017).

la empresa, la organización y el equipo de trabajo, estos se agruparon en dos grupos. (Suárez, 2013).

- Cantidad de trabajo total / total trabajadores
- Beneficios obtenidos / Inversión realizada
- Nº de trabajadores que se quejan de su jefe inmediato
- Metas alcanzadas por cada método de trabajo
- Personal que contribuye con la meta / total trabajadores
- Nº de veces en que el supervisor respaldo al trabajador
- Nº de informes mensuales / Estándar de informes mensuales
- Diámetro de espacio laboral por individuo
- Metas cumplidas / metas dispuestas
- Equipos disponibles / equipos requeridos
- Nº de trabajadores que respetan al jefe
- Cantidad de veces de sentimiento de presión
- Nº de veces en que una persona le ha confiado algo a otra

Organización y equipo de trabajo

Fuente: Bases teóricas

⁹ 2.3. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación.

El estudio se estructura como de tipo aplicado, puesto que, estos se basan en la recopilación de fundamentos teóricos con el fin de darle solución a una problemática de interés, así mismo Sánchez y Reyes (2015) argumentan que este estudio se caracteriza en priorizar las soluciones y buscan comprobar la utilidad de las teorías (p.37) En este sentido el estudio se basó en la revisión de diversos fundamentos teóricos que permite ofrecer una solución entorno a la gestión laboral y el desempeño de los colaboradores.

Nivel de investigación.

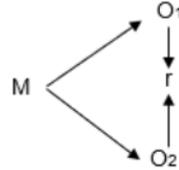
Referente al nivel de investigación abordado, dado que, se buscó comprender las características de las variables y analizar como se interrelacionan entre ellas el más apropiado para dar cumplimiento a los objetivos es el descriptivo – correlacional, en este sentido y como indican Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), estos estudios tienen como objetivo determinar el grado de interacción que tiene una variable sobre la otra a fin de determinar si se asocian o no.

2.4. Diseño de la investigación

Puesto que no serán intervenidas las variables o el entorno donde estas se gestan el diseño adecuado para el desarrollo del estudio es el no experimental, según Hernández y Mendoza (2018), estos diseños se caracterizan por la observación de la problemática sin intervención alguna a fin de recopilar datos que permitan el análisis del suceso tal y como ocurre.

Por otro lado, es menester referir que la información fue recolectada en un solo momento en el tiempo y este tipo de corte se conoce como transversal, siendo este, el empleado en la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

¹ El esquema de diseño de investigación ha sido el siguiente:

**Dónde:**

M = Muestra

O₁ = Gestión del personalO₂ = Estrés laboral

r = Relación

2.5. Población y Muestra**Población**

Un conjunto de elementos con características en comunes y que permiten recopilar información sobre un determinado suceso es conocida como población, puesto que, para una investigación esta se puede integrar por diferentes aspectos (Carrasco, 2018). De acuerdo con el MINCETUR (2021) en la región San Martín se encuentran activos 226 restaurantes en la ciudad de Tarapoto, 2020.

Muestra

En consideración a la muestra esta es una parte o sección proveniente de la población, misma que es representativa porque posee los mismos elementos y mediante ella se pueden extraer los datos y generalizarse (Carrasco, 2018). La muestra será determinada mediante una formula estadística que permitirá el simplificar el tamaño de la población a un número más reducido, en este sentido, se empleará un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, debido a que, los elementos que integren el tamaño de la muestra serán elegidos al azar.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = muestra

N= población

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = error de estimación máximo aceptado

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 226}{0.0025 * 225 + 0.9604}$$

$$n = \frac{217.0504}{1.52} = 143$$

En este sentido se entrevistó a 143 colaboradores de los restaurantes activos durante la pandemia en la ciudad de Tarapoto, 2020.

Muestreo

Para delimitar la muestra en análisis se ha empleado un muestro por conveniencia, en este sentido, no se requiere de una formula estadística para reducir el tamaño y esta es seleccionada en función de las necesidades del investigador (Valderrama, 2019). Es importante referir que se ha considerado este tipo de muestro debido a las características de la investigación, por tanto, se ha decidido realizar la encuesta a los colaboradores de los 13 restaurantes, cada uno de ellos encuestados a 11 colaboradores.

Unidad de análisis:

La presente investigación, se basó en los colaboradores de los restaurantes activos durante la pandemia en la ciudad de Tarapoto, 2020.

5

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Por las características de la investigación y las necesidades de la misma se ha empleado la encuesta, puesto que, esta posee una versatilidad y facilidad para la recolección de información, además de ser objetiva y sencilla, de acuerdo a ello Valderrama (2015)

argumenta que esta técnica permite la exploración de información mediante un conjunto de interrogantes dirigidas hacia la muestra de interés.

Instrumento

El medio empleado para recoger los datos es el cuestionario, siendo este un instrumento ² de la encuesta, el cual se basa en preguntas relacionadas a la temática en análisis. De acuerdo con Ñaupás et al., (2018), el mismo permite recopilación de información de manera rápida y objetiva, puede ser aplicado de manera individual o bien en grupo a los participantes de los cuales se pretende extraer los datos.

Para la variable gestión del personal se elaboró un cuestionario el cual estará conformado por 14 preguntas en relación a las dimensiones que la componen, mientras ⁵ que para la variable estrés laboral se utilizó la adaptación de la escala de estrés laboral de la cual ha sido validada por la OIT y la OMS y adaptada por Suárez (2013), esta adaptación de este instrumento tiene una confiabilidad de acuerdo a su Alfa de Cronbach del 0.966, con lo cual es un instrumento altamente confiable y cuenta con una escala ordinal (Likert) de siete niveles. Asimismo, mediante la prueba piloto se establecieron los coeficientes de Alfa de Cronbach en el contexto en donde se desarrolla la investigación, siendo para la variable gestión del personal se centró en 0.977, mientras que ² para el estrés laboral alcanzó un coeficiente de 0.981 considerándose como altamente confiable.

¹ **2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de la información se procedió en primera instancia a suministrar a los participantes el consentimiento informado, una vez entregado se inició una charla breve sobre el estudio y la importancia del mismo, dándoles a conocer su derecho como participantes y los principios éticos que respaldan el estudio, concluido esa etapa se procedió a aplicar los instrumentos de recolección para ello se formaron pequeños grupos y se les explico cómo llenar y se aclararon dudas sobre le llenado de información, finalizado ello, se procedió a la tabulación de información en el programa Microsoft Excel, la data fue tabulada de acuerdo a las preguntas que integraban cada dimensión y luego se inició el proceso de categorización de variables para poder realizar ¹ el análisis descriptivo y, posteriormente, estos datos se traspasaron al programa estadístico SPSS en

su versión 25 a fin de ejecutar el análisis estadístico ⁴² para comprobar la relación entre las variables y con ello dar cabalidad a los objetivos de estudio e hipótesis de investigación mediante la determinación de su veracidad o falsedad.

2.8. ¹ Materiales y métodos

Materiales.

Para el desarrollo de la investigación se han empleados como ⁵⁹ materiales una computadora a fin de hacer uso de los programas y la redacción de la tesis y además de facilitar la obtención de información a través de la web mediante la visita de bancos de información como repositorios de artículos científico y tesis, así mismo, se emplearon libros para consultar información teórica vinculada al tema; de la misma manera se emplearon lápices, libros de notas, borradores y lapiceros a fin de poder tomar nota de los fenómenos relacionados al problema en el lugar de interés.

Métodos

Finalmente, en cuanto a los métodos que han permitido el desarrollo del estudio se han tomados dos, siendo el método analítico y el método hipotético deductivo, en cuanto al primero ⁵¹ se basa en la recopilación de datos de manera estratégica a fin de analizarla y emplear aquella de manera objetiva de acuerdo a las necesidades del estudio y, por último, en cuanto al segundo método utilizado, este se basa en la formulación de un supuesto que busca comprobarse mediante la recopilación de datos para buscar comprobar su falsedad o veracidad, en este sentido, se parte de lo general a lo particular (Valderrama, 2015).

CAPÍTULO III

RESULTADOS y DISCUSIÓN

17

3.1. Resultados

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

La hipótesis general de la investigación buscó determinar existe relación significativa entre la gestión del personal y el manejo del estrés laboral de los colaboradores del rubro de restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020, por tanto, a continuación, se presenta el análisis de estadístico que se realizó para comprobar la hipótesis.

Tabla 2

Prueba de correlación de las variables Gestión del personal y estrés laboral

		Gestión del personal	Estrés laboral
Gestión del personal	Correlación de Pearson	1	,724**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	143	143
Estrés laboral	Correlación de Pearson	,724**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	143	143

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

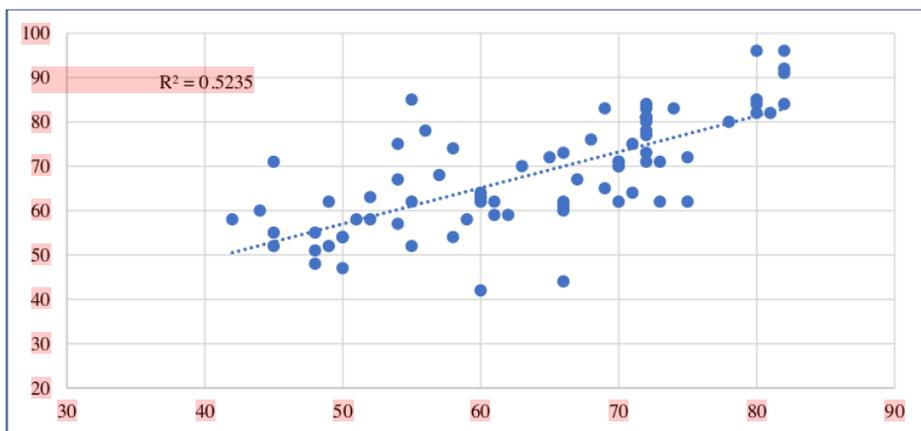


Figura 1. Análisis de dispersión de la variable gestión del personal y estrés laboral

r	: Coeficiente de correlación	= 0,724
r^2	: Coeficiente determinante	= 0,724 ²
r^2	: Coeficiente determinante	= 0.5241

Interpretación:

Los datos reflejados en la tabla anterior mediante la prueba de Pearson permiten determinar que entre las variables existe una relación significativa, puesto que, se tiene un nivel de confianza del 95% al obtener un p.valor igual a 0,000, de la misma forma, se puede apreciar que la relación encontrada es alta y positiva al obtener un R de Pearson igual a 0,724. Adicional a ello, se puede referir que la gestión laboral tiene una influencia del 52% en el estrés laboral que presentan los colaboradores, por ello, se indica que mientras la gestión laboral sea menor mayores niveles de estrés presentara el personal.

Por otro lado, se puede concluir aceptando la hipótesis propuesta en la investigación, siendo, comprobada su veracidad, es decir, si existe correlación significativa entre la gestión del personal y estrés laboral de los colaboradores del rubro de restaurantes dentro del contexto de covid-19, Tarapoto, 2020.

1 **Objetivo específico N.º 1:** Identificar la situación actual de la gestión del personal del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.,

Tabla 3

Frecuencias de resultados de la variable gestión del personal

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Totalmente en desacuerdo	63	44%	Muy malo
En desacuerdo	32	22%	Malo
Indiferente	22	15%	Regular
De acuerdo	18	13%	Bueno
Totalmente de acuerdo	8	6%	Muy bueno
TOTAL	143	100%	

Fuente: Elaboración propia

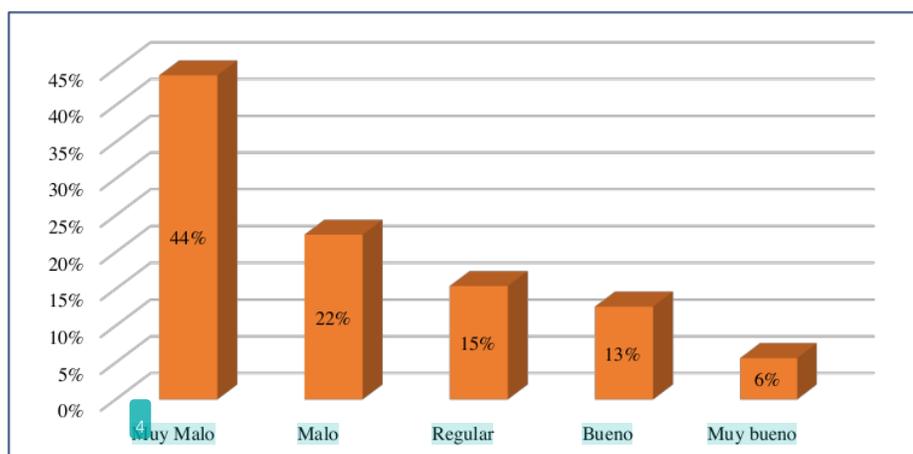


Figura 2. Frecuencia de resultados de la variable gestión del personal

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo al análisis descriptivo observado en la tabla y figura anterior se puede referir que el 44% de los participantes percibe que el nivel es muy malo en relación a la gestión del personal, así mismo, se considera que se presenta un nivel malo por el 22%, mientras que el 15% considera que esta cuenta con un nivel regular y en menores porcentajes se considera que presenta un nivel bueno por el 13% y sólo el 6% considera que el nivel de gestión del personal es bueno.

1 **Objetivo específico N.º 2:** Identificar la situación actual del manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

1 **Tabla 4**

Frecuencias de resultados de la variable estrés laboral

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Totalmente en desacuerdo	71	50%	Muy bajo
En desacuerdo	33	23%	Bajo
Indiferente	8	6%	Regular
De acuerdo	20	14%	Alto
Totalmente de acuerdo	11	8%	Muy alto
TOTAL	143	100%	

Fuente: Elaboración propia

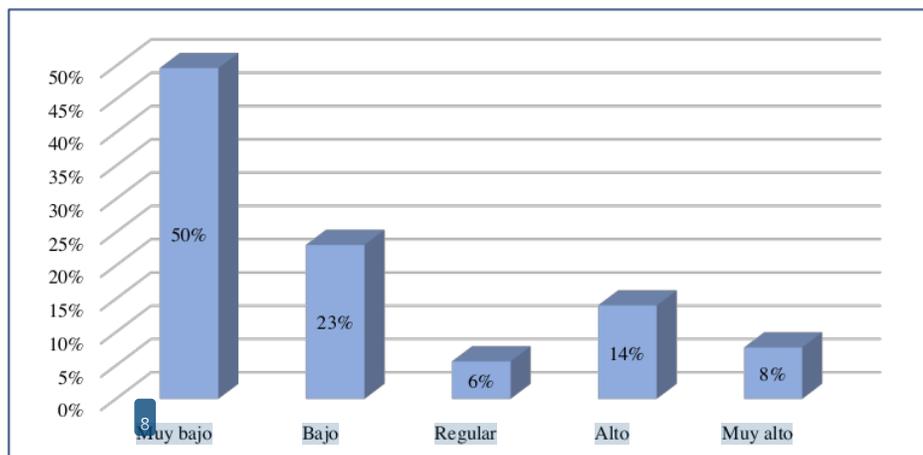


Figura 3. Frecuencia de resultados de la variable estrés laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo al análisis descriptivo observado en la tabla y figura anterior se puede referir que el 50% de los participantes percibe que el nivel es muy bajo en relación al estrés laboral, así mismo, se considera que se presenta un nivel bajo por el 23%, mientras que el 14% considera que esta cuenta con un nivel alto y en menores porcentajes se considera que presenta un nivel muy alto por el 8% y sólo el 6% considera que el nivel de estrés laboral es regular.

Objetivo específico N.º 3: Establecer la relación entre la organización del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

Tabla 5

Prueba de correlación de las dimensiones organización del personal y la variable estrés laboral

		Organización del personal	Estrés laboral
Organización del personal	Correlación de Pearson	1	,479**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	143	143
Estrés labora	Correlación de Pearson	,479**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	143	143

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

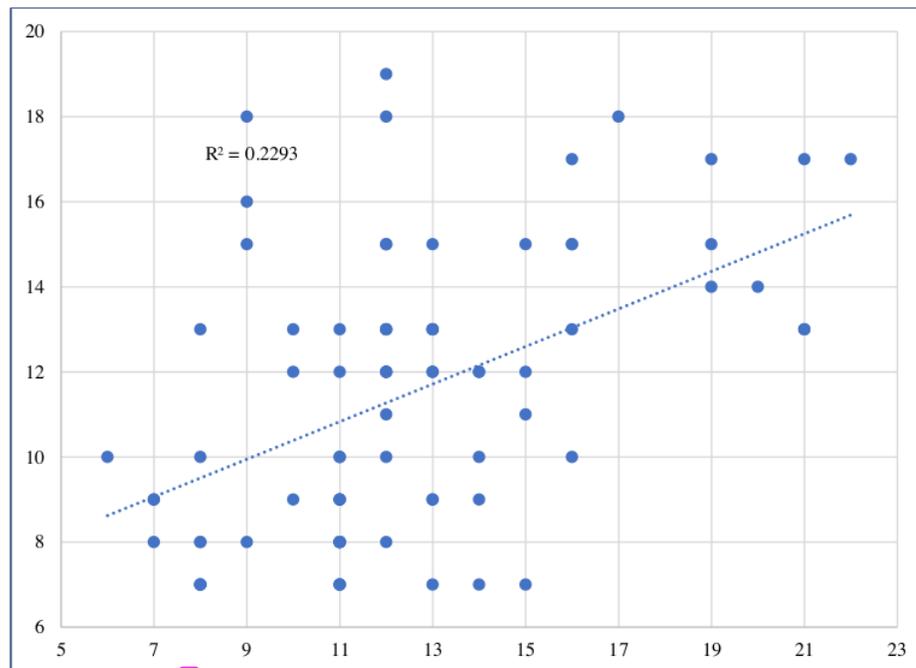


Figura 4. Prueba de correlación de las dimensiones organización del personal y la variable estrés laboral

Nota: Elaboración propia

r	: Coeficiente de correlación	= 0,479
r^2	: Coeficiente determinante	= $0,479^2$
r^2	: Coeficiente determinante	= 0.2293

Interpretación:

Los datos reflejados en la tabla anterior mediante la prueba de Pearson¹⁸ permiten determinar que entre las variables existe una relación significativa, puesto que, se tiene un nivel de confianza del 95% al obtener un p.valor igual a 0,000, de la misma forma, se puede apreciar que la relación encontrada es media alta y positiva al obtener un R de Pearson igual a 0,479. Adicional a ello, se puede referir que la organización del personal tiene una influencia del 22% en el estrés laboral que presentan los colaboradores, por ello, se indica que mientras la gestión laboral sea menor mayores niveles de estrés presentara el personal.

Por otro lado, se puede concluir aceptando la hipótesis propuesta en la investigación, siendo, comprobada su veracidad, es decir, si existe correlación significativa entre la organización del personal y estrés laboral de los colaboradores del rubro de restaurantes dentro del contexto de covid-19, Tarapoto, 2020.⁶

Objetivo específico N.º 4: Establecer la relación entre la retención del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

Tabla 6

Prueba de correlación de la dimensión retención del personal y la variable de estrés laboral

		Retención del personal	Estrés laboral
Retención del personal	Correlación de Pearson	1	,861**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	143	143
Estrés laboral	Correlación de Pearson	,861**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	143	143

** .La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

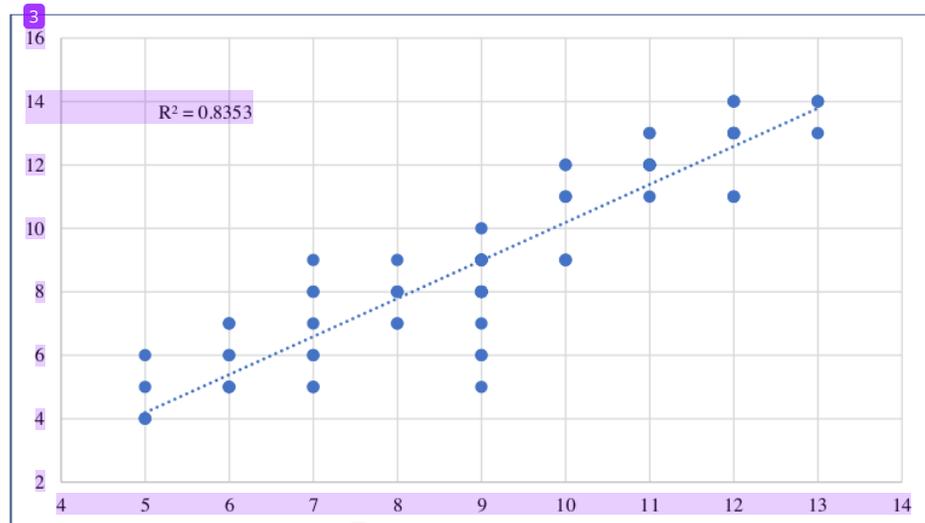


Figura 5. Análisis de dispersión de la dimensión retención del personal y la variable estrés laboral

Nota: Elaboración propia

r	: Coeficiente de correlación	= 0,861
r^2	: Coeficiente determinante	= 0,861 ²
r^2	: Coeficiente determinante	= 0.8353

Interpretación:

Los datos reflejados en la tabla anterior mediante la prueba de Pearson¹⁸ permiten determinar que entre las variables existe una relación significativa, puesto que, se tiene un nivel de confianza del 95% al obtener un p.valor igual a 0,000, de la misma forma, se puede apreciar que la relación encontrada es alta y positiva al obtener un R de Pearson igual a 0,861. Adicional a ello, se puede referir que la retención del personal tiene una influencia del 83% en el estrés laboral que presentan los colaboradores, por ello, se indica que mientras la gestión laboral sea menor mayores niveles de estrés presentara el personal.

Por otro lado, se puede concluir aceptando la hipótesis propuesta en la investigación, siendo, comprobada su veracidad, es decir, si existe correlación significativa entre la retención del personal y estrés laboral de los colaboradores del rubro de restaurantes dentro del contexto de covid-19, Tarapoto, 2020.⁶

Objetivo específico N.º 5: Establecer la relación entre el control del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.

Tabla 7

Prueba de correlación de la dimensión control del personal y la variable estrés laboral

		Control del personal	Estrés laboral
Control del personal	Correlación de Pearson	1	,723**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	226	226
Estrés laboral	Correlación de Pearson	,723**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	226	226

Nota: Elaboración propia

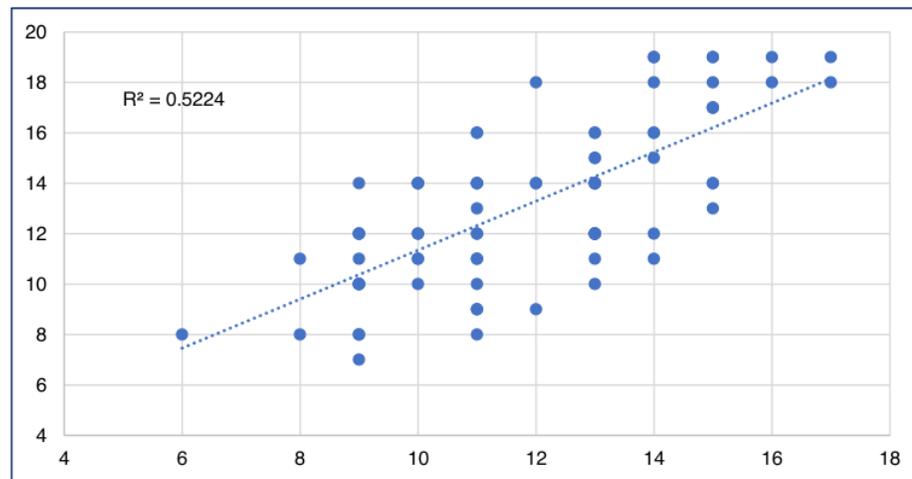


Figura 6. Análisis de dispersión de la dimensión capacidad de respuesta y la variable estrés laboral.

Nota: Elaboración propia

r	: Coeficiente de correlación	= 0,723
r ²	: Coeficiente determinante	= 0,723 ²
r ²	: Coeficiente determinante	= 0.5224

Interpretación:

Los datos reflejados en la tabla anterior mediante la prueba de Pearson permiten determinar que entre las variables existe una relación significativa, puesto que, se tiene un nivel de confianza del 95% al obtener un p.valor igual a 0,000, de la misma forma, se

puede apreciar que la relación encontrada es alta y positiva al obtener un R de Pearson igual a 0,723. Adicional a ello, se puede referir que el control del personal tiene una influencia del 52% en el estrés laboral que presentan los colaboradores, por ello, se indica que mientras la gestión laboral sea menor mayores niveles de estrés presentara el personal.

Por otro lado, se puede concluir aceptando la hipótesis propuesta en la investigación, siendo, comprobada su veracidad, es decir, si **existe correlación significativa entre el control del personal y estrés laboral de los colaboradores del rubro de restaurantes dentro del contexto de covid-19, Tarapoto, 2020.**

3.2. Discusión de resultados

En la elaboración del presente trabajo se ha tenido en consideración investigaciones previas que han servido para ampliar el conocimiento referente a las teorías abordadas y comprender el comportamiento de las variables y sus componentes los cuales serán útiles en este apartado para contrastar los resultados de la presente investigación y determinar la concordancia:

- A través de **los** hallazgos del estudio se ha podido evidencia que **entre la Gestión del personal y Estrés laboral se presenta un nivel de** relación significativo con una significancia del 0,00 y un r de Pearson igual a 0.724, dichos resultados se vinculan con presentados por **Arango (2018)**, quien mediante su estudio de investigación logró determinar **que el 70% de las personas encuestadas** sufren un alto nivel de estrés, mientras que el 74% indicó que tienen un rendimiento bajo, pero el estrés que tienen se debe a factores externos de la organización, lo cual está afectándolos y de igual forma se presenta en la disminución de concentración en sus actividades diarias. Se llegó a concluir que, de acuerdo al coeficiente de correlación, que fue igual -0.058, mientras que el p valor fue menor a 0.05, lo que significa **que el estrés se relaciona significativamente** de forma negativa **con el rendimiento de los** colaboradores, es decir, que entre mayor estrés va a haber un nivel bajo en el rendimiento de los trabajadores.
- En cuanto a los hallazgos relacionados al primer objetivo específico se dio a conocer que el 44% considera que la gestión del personal es muy mala, sin

embargo, Vásquez (2018), a través de sus resultados difiere, puesto ² que, la ²⁸ gestión en la organización en relación a la meritocracia del departamento de los recursos humanos es regular según el 67.6%, debido a que las actividades de organización no son las más adecuadas. Se llegó a concluir que de acuerdo con los resultados encontrados efectivamente los trabajadores dieron su calificación ²⁸ a la gestión del talento humano la cual fue ²⁸ que el área de recursos humanos tiene un nivel regular, porque existen ciertos factores como las compensaciones y el rendimiento no están siendo favorecidas para el trabajador.

- Entorno a los hallazgos descriptivos del estrés laboral se ha podido determinar que el nivel es muy bajo en un 50% , sin embargo Gastelo (2018), tiene unos hallazgos distintos, puesto que, menciona los resultados demostraron que el 81.82% tienen un nivel medio con respecto al agotamiento emocional, mientras que el 100% tiene despersonalización tienen un nivel regular y con ²¹ respecto a la realización del personal el 100% demostró que tienen un nivel alto. ²³ Se llegó a concluir que el total de trabajadoras, mejor dicho, el 100% tienen un nivel bajo de estrés laboral, debido a que la institución de salud le brinda un ambiente cómodo, además que les permite desarrollarse y ser mejores profesionales durante su jornada laboral.
- ² En relación a los hallazgos de relación entre las dimensiones y la variable, de ⁶ pudo identificar que ⁶ entre la dimensión Retención del personal y la variable Estrés laboral se presentó una relación significativa con un R de Pearson igual a 0.861, a partir de ello se han asociados similitudes ² con los resultados expuestos por Mora (2019), quien ⁴² da a conocer que el 76% de los trabajadores mencionó que hay un nivel regular de estrés laboral para el personal que trabaja en el día mientras para el personal nocturno según el 63% hay un alto nivel de estrés. Por otro lado ¹ existe mal condiciones para manejar al personal, como, por ejemplo, el 52% de los trabajadores ¹ mencionó que el área de recursos humanos de la empresa no está realizando un buen trabajo las condiciones laborales que brinda la organización no son los adecuados. ⁴ Se llegó a concluir que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la jornada de trabajo que están teniendo los trabajadores.

CONCLUSIONES

- ² Se concluye aceptando la hipótesis de investigación: “La gestión del personal se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020”, debido a que, se obtuvo una significancia igual a 0,000 y un “r” de 0.724, lo cual indica una relación significativa positiva y alta.
- Se concluye que la gestión del personal según el 44% de los participantes presenta un nivel muy malo, así mismo, se considera que se presenta un nivel malo por el 22%, mientras que el 15% considera que esta cuenta con un nivel regular y en menores porcentajes se considera que presenta un nivel bueno por el 13% y sólo el 6% considera que el nivel de gestión del personal es bueno.
- Se concluye que el estrés laboral según el 50% de los participantes presento un nivel muy bajo, así mismo, se considera que se presenta un nivel bajo por el 23%, mientras que el 14% considera que esta cuenta con un nivel alto y en menores porcentajes se considera que presenta un nivel muy alto por el 8% y sólo el 6% considera que el nivel de estrés laboral es regular.
- ² Se concluye aceptando la hipótesis de investigación: “La organización del personal se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020”, debido a que, se obtuvo una significancia igual a 0,000 y un “r” de 0.479, lo cual indica una relación significativa positiva y media alta.
- ² Se concluye aceptando la hipótesis de investigación: “La retención del personal se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020”, debido a que, se obtuvo una significancia igual a 0,000 y un “r” de 0.861, lo cual indica una relación significativa positiva y alta.
- ¹ Se concluye aceptando la hipótesis de investigación: “El control del personal se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020”, debido a que, se obtuvo una significancia igual a 0,000 y un “r” de 0.723, lo cual indica una relación significativa positiva y alta.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda enfatizar a los representantes de los restaurantes, sobre la problemática que están sufriendo sus colaboradores debido a la ineficiencia de la gestión y puedan desarrollar programas recreativos y psicológicos para ayudar a mejorar y disminuir el estrés laboral los cuales los trabajadores están siendo sometidos.
- Se sugiere al rubro de restaurantes generar un programa de gestión del talento humano, en el cual se evalué la capacidad del colaborador, las habilidades del mismo, las funciones del puesto laboral que debe desempeñar de tal manera que el proceso de retención, organización y control del personal sea más fluido y permita un mejor desenvolvimiento laboral.
- Dado los niveles de estrés presentados en el personal se sugiere al gerente general de los restaurantes efectuar una reunión que le permita a los colaboradores expresar sus opiniones de mejora para crear un ambiente laboral adecuado que permita que trabajen sin presiones que desgasten a los mismos y mediante ello puedan cumplir ellos objetivos del entorno laboral.
- Se recomienda al gerente general evaluar propuestas organizativas del personal de acuerdo a las capacidades que posee cada uno y sus habilidades a fin de que estos sean dispuestos en el entorno laboral de acuerdo a la capacidad de desempeño que poseen y con ello puedan ejecutar sus funciones para el cumplimiento de metas.
- Se recomienda para el control del personal elaborar listas de checklist que permitan verificar el cumplimiento de las actividades de acuerdo a horarios y en apoyo al equipo de trabajo, de esta manera se ven las funciones laborales como metas pequeñas que deben ir alcanzándose.
- Se recomienda a los gerentes de los restaurantes evaluar los beneficios ofrecidos en el ambiente laboral con el fin de determinar si estos están coherentes con lo referido por la ley y son atractivos para los colaboradores, de tal manera que los consideren un beneficio para quedarse en su lugar de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arango, M. (2018). *Estrés y rendimiento laboral*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Arango-Maria.pdf>
- As Perú. (25 de septiembre de 2020). *Fase 4 de Reactivación económica en Perú: cuándo empieza y actividades permitidas*. Obtenido de As Perú: https://peru.as.com/peru/2020/09/25/actualidad/1601065432_858937.html
- Asif, M., & Hamid, K. (2017). Impact of Supervisor Support on Job Satisfaction: A Moderating role of Fairness Perception. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/318779324_Impact_of_supervisor_support_on_job_satisfaction_a_moderating_role_of_fairness_perception
- Assbeihat, J. (2016). The Impact of Collaboration among Members on Team's Performance. *Management and Administrative Sciences Review*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/311811209_The_Impact_of_Collaboration_among_Members_on_Team's_Performance
- Augier, M., & Teece, D. (2016). Firm resources. *The Palgrave Encyclopedia of Strategic Management*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/311907938_Firm_Resources
- Ayay, J., & Azan, E. (2018). *Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1053/Evelyn_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Bliese, P., Edwards, J., & Sonnentag, S. (2017). Stress and Well-Being at Work: A Century of Empirical Trends Reflecting Theoretical and Societal Influences. *Journal of Applied Psychology*. Obtenido de [https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/readings/16.%20Occupational%20Health%20and%20Safety/Bliese,%20Edwards,%20Sonnentag%20\(2017\).pdf](https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/readings/16.%20Occupational%20Health%20and%20Safety/Bliese,%20Edwards,%20Sonnentag%20(2017).pdf)
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Ed. 2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.

- Cerón, J., Atiencia, E., López, J., Fernández, D., & Llangarí, V. (2017). Estrategia de fortalecimiento en el talento humano. *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2017/3/talento-humano.html>
- Condori, M. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Puno – 2017*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7907/Condori_Mamani_Miriam_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Crescendo. (abril de 20 de 2015). *Gestión del talento humano en empresas. Casos de éxito*. Obtenido de Crescendo: <http://www.crescendotalento.com/blog/2015/4/20/gestion-talento-humano-empresas-casos-exito>
- Decreto Supremo N° 080-2020-PCM. (02 de mayo de 2020). *Presidencia del Consejo de Ministros*. Obtenido de Gobierno del Perú: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1009864/DS_N__080-2020-PCM.pdf
- Decreto Supremo N° 117-2020- PCM. (30 de junio de 2020). *Resolución Ministerial N° 117-2020- PCM*. Obtenido de Gobierno del Perú: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1252706/D.S.%20N%C2%B0%20117-2020-PCM.pdf>
- Decreto Supremo N° 157-2020-PCM. (25 de septiembre de 2020). *Presidencia del Consejo de Ministros*. Obtenido de Gobierno del Perú: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1427295/D.S.%20N%C2%B0%20157-2020-PCM.pdf.pdf>
- Fikret, M., Sani, I., & Turgut, T. (2017). The Indirect Effect of Organizational Prestige on the Effect of Organizational Trust and Organizational Support on Organizational Identification . *European Journal of Business and Management* . Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/320197744_The_Indirect_Effect_of_Organizational_Prestige_on_the_Effect_of_Organizational_Trust_and_Organizational_Support_on_Organizational_Identification
- Flores, E. (2017). *Relación de la gestión del tiempo y estrés laboral en el personal de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, enero 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Sv2xLJ6N36IJ:repositori>

o.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20453/flores_aee.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+%&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=pe

- Gastelo, C. (2018). *Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de hospitalización medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018*. Universidad Alas Peruanas , Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/8399/1/T059_71901463_T.pdf
- Gavilanes, P. (13 de junio de 2016). Opciones para mitigar el estrés laboral. *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/salud-mitigar-estres-laboral-ecuador.html>
- Hao, M., & Yazdanifard, R. (2015). How Effective Leadership can Facilitate Change in Organizations through Improvement and Innovation. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*. Obtenido de https://globaljournals.org/GJMBR_Volume15/1-How-Effective-Leadership.pdf
- Hejase, H., Hejase, A., Mikdashi, G., & Farhat, Z. (2016). Talent Management Challenges: An Exploratory Assessment from Lebanon. *International Journal of Business Management and Economic Research*. Obtenido de International Journal of Business Management and Economic Research: <http://ijbmer.com/docs/volumes/vol7issue1/ijbmer2016070105.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *La metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Jáuregui, K. (04 de julio de 2017). *La gestión del talento humano en el Perú: una tarea en constante desarrollo*. Obtenido de Esan Business: <http://esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/07/la-gestion-del-talento-humano-en-el-peru-una-tarea-en-constante-desarrollo/>
- Mendoza, J. (2018). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de áreas críticas en Essalud – Ica, 2018*. Universidad Alas Peruanas, Ica. Obtenido de http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/9004/1/MENDOZA%20LEIVA_JAIR_resumen.pdf
- Mora, M. (2019). *Estudio de estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa Provip's, Quito 2019*. Universidad Internacional SEK, Quito.
- Naveed, M., & Ramakrishn, R. (2016). Work Stress Analysis among Workers in the Organization. *International Journal for Scientific Research & Development*. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/312044330_Work_Stress_Analysis_among_Workers_in_the_Organization

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

Organización Internacional del Trabajo, OIT. (27 de mayo de 2020). *La COVID-19 y el mundo del trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang--es/index.htm>

Pandita, D., & Ray, S. (2018). Talent management and employee engagement a meta analysis of their impact on talent retention. *Industrial and Commercial Training*, 50(4), 185-199. doi:<https://doi.org/10.1108/ICT-09-2017-0073>

Panigrahi, A. (2016). Managing stress at workplace. *Journal of Management Research and Analysis*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/323393909_Managing_Stress_at_Workplace

Raza, S., Sajjad, M., Azeem, M., Ansari, N., & Aziz, K. (2017). Workload, Work Stress, Role Conflict, and Workplace Deviant Behaviour in Banks: an Empirical Analysis . *European Online Journal of Natural and Social Sciences*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/322155983_Workload_Work_Stress_Role_Conflict_and_Workplace_Deviant_Behaviour_in_Banks_an_Empirical_Analysis

Rodríguez, J. (16 de mayo de 2020). *Médicos deben expresar emociones para reducir estrés o frustración*. Obtenido de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-medicos-deben-expresar-emociones-para-reducir-estres-o-frustracion-797521.aspx>

Rojas, J. (21 de abril de 2018). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Obtenido de Info Capital Humano: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>

Saldaña, A., & Sánchez, D. (2019). *Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018*. Universidad Peruana Unión, San Martín . Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1751/Angelica_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Perú: Visión Universitaria.
- Santos, J. (2018). *La gestión del talento humano y la motivación laboral de los trabajadores de la oficina general de recursos humanos del Ministerio de Salud, Lima 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zxGgB0LFg7QJ:repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23862/Santos_LJM.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=5&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Sarmiento, J. (2017). *Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central*. Escuela Politécnica Nacional, Quito. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/17091/1/CD-7664.pdf>
- Shaw, K. (2019). Bosses matter: The effects of managers on workers' performance. *IZA World of Labo*. Obtenido de <https://wol.iza.org/uploads/articles/467/pdfs/bosses-matter-the-effects-of-managers-on-workers-performance.pdf>
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMa*. Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/issue/download/208/Psiquemag%202013-3>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos Para Elaborar Proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Ed. 2da ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo e Instituto de Investigaciones. Obtenido de <http://cimogsys.esepoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Vásquez, A. (2018). *Gestión del talento humano en el marco de la Ley Servir en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xFjFpy9enVkJ:repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22434/Vasquez_AAA.pdf%3Fsequence%3D1+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Velasco, M. (2016). *Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales*. Universidad Católica de Colombia, Bogotá.

- Vijayan, M. (2017). Impact of job stress on employees' job performance in aavin, coimbatore. *Journal of Organisation & Human Behaviour*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/325734383_IMPACT_OF_JOB_STRESS_ON_EMPLOYEES'_JOB_PERFORMANCE_IN_AAVIN_COIMBATORE
- Visher, J., & Wifi, M. (2015). The effect of workplace design on quality of life at work. *Handbook of Environmental Psychology and Quality of Life Research*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/311994835_The_Effect_of_Workplace_Design_on_Quality_of_Life_at_Work
- Yong, N. (07 de mayo de 2020). La fortaleza del talento humano en tiempos de COVID-19. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2020/05/la-fortaleza-del-talento-humano-en-tiempos-de-covid-19.html/>
- Zoltan, R., & Vancea, R. (2015). Organizational work groups and work teams – approaches and differences. *Ecoforum*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/281458253_Organizational_work_groups_and_work_teams_-_approaches_and_differences

ANEXOS

Anexo 1:
Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la situación actual de la gestión del personal del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la situación actual del manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la retención del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la situación actual de la gestión del personal del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.</p> <p>Identificar la situación actual del manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la organización del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la retención del personal y el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: La gestión del personal se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.</p> <p>H0: La gestión del personal no se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La situación actual de la gestión del personal en el rubro de restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020, es buena.</p> <p>La situación actual del manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020, es bajo.</p> <p>La organización del personal se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.</p> <p>La retención del personal se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.</p>	<p>Gestión del personal</p>	<p>Organización del personal</p> <p>Retención del personal</p> <p>Control del personal</p>	<p>Suma de Número de especificaciones detalladas del cargo obligaciones y responsabilidades del puesto. Postulantes seleccionados / Entradas / salidas</p> <p>Monto económico mensual</p> <p>Valor de las prestaciones sociales</p> <p>Resultados esperados / Inversión realizada</p> <p>Nº de trabajadores satisfechos con su ambiente / total</p> <p>Nº de días sin conflictos / 360</p> <p>Cantidad de clientes satisfechos / cantidad de clientes atendidos</p> <p>Nº de clientes fidelizados / total clientes</p> <p>Nº de platos fuera del estándar / cantidad de clientes atendidos de forma diaria</p> <p>Nº de reclamos presentados</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

<p>¿Cuál es la relación entre el control del personal y el manejo del estrés laboral dentro del rubro de restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020?</p>	<p>Establecer la relación entre el control del personal y el manejo del estrés laboral dentro del rubro de restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.</p>	<p>restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020. El control del personal se relaciona significativamente con el manejo del estrés laboral del rubro de restaurantes dentro del contexto de COVID-19, Tarapoto, 2020.</p>	<p>Estrés laboral</p>	<p>Superiores y recursos</p>	<p>Promedio de tiempo de actualización de políticas y objetivos N° de clientes que llegan por un empleado Cantidad de trabajo total / total trabajadores Beneficios obtenidos / Inversión realizada N° de trabajadores que se quejan de su jefe inmediato Metas alcanzadas por cada método de trabajo</p>	
					<p>Organización y equipo de trabajo</p>	<p>Personal que contribuye con la meta / total trabajadores N° de veces en que el supervisor respaldó al trabajador N° de informes mensuales / Estándar de informes mensuales Diámetro de espacio laboral por individuo Metas cumplidas / metas dispuestas Equipos disponibles / equipos requeridos N° de trabajadores que respetan al jefe Cantidad de veces de sentimiento de presión N° de veces en que una persona le ha confiado algo a otra</p>
<p>Diseño No experimental - Correlacional</p>	<p>Población La población está conformada por 266 restaurantes en la ciudad de Tarapoto, 2020.</p>	<p>Muestra La muestra está constituida por 143 colaboradores de los restaurantes en la ciudad de Tarapoto, 2020.</p>				

Fuente: Elaboración propia



Anexo 2.

Instrumento de la variable Independiente

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Estimado, esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el siguiente cuestionario

A continuación, se muestran preguntas relacionadas al tema.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

GESTIÓN DEL PERSONAL		1	2	3	4	5
Organización del personal						
1	Ahora usted tiene otras y más funciones que antes					
2	Sus funciones ahora determinan más responsabilidades que antes					
3	Ahora trabajan menos colaboradores que antes de la pandemia					
4	Ha habido cambios en su horario impuesto para trabajar debido a las normativas del Estado.					
5	Existen nuevas políticas que deben seguir para poder operar con normalidad					
Retención del personal						
6	Su sueldo ha cambiado de forma considerable como consecuencia de la pandemia del Covid-19					
7	La empresa continúa brindando las prestaciones sociales que corresponden por ley (vacaciones, seguro, etc.).					
8	La empresa aún mantiene incentivos para su personal a pesar de la situación actual por el Covid-19.					
9	La empresa le brinda los equipos de protección personal adecuados para la realización de sus actividades (mascarillas, guantes, bata, etc.).					
10	Ahora la relación con sus compañeros de trabajo es más complicada de antes.					
Control del personal						

11	La empresa ha establecido pautas para el cumplimiento de los nuevos estándares propuestos por el Gobierno.					
12	Usted considera que la empresa está pendiente de que todos cumplan con sus funciones y actividades.					
13	La empresa controla que se cumplan los nuevos estándares de higiene debido a la pandemia del Covid-19.					
14	El dueño se encarga de verificar y corregir los errores en el establecimiento o cumplimiento de las nuevas políticas.					



Anexo 3.

Instrumento de la variable dependiente

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Estimado, esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el siguiente cuestionario

A continuación, se muestran preguntas relacionadas al tema.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

N°	ESTRÉS LABORAL	1	2	3	4	5
Superiores y recursos						
1	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés					
2	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa					
3	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés					
4	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa					
5	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés					
6	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés					
7	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés					
8	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa					
9	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés					

10	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés					
11	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés					
12	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa					
13	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa					
	Organización y equipo de trabajo					
14	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés					
15	El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa					
16	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa					
17	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa					
18	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés					
19	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés					
20	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa					
21	El que mi supervisor no me respete me estresa					
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa					
23	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés					
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés					
25	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés					

Anexo 4.

Confiabilidad del instrumento

Gestión de personal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
	Válido	30	100,0
Casos	Excluido ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,977	14

Estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
	Válido	30	100,0
Casos	Excluido ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,981	25

Anexo 5.

Base de datos de los restaurantes activos en San Martín

No.	N° RUC	NOMBRE O RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN	ESPECIALIDAD
01	20446832612	El Super Gordo EIRL	Pollería El Super Gordo	Jr. Martínez Compañón 501	POLLERIA
02	10010746308	Chu Ruiz Edwin	Chifa Tai Pay	Jr. Rioja N° 252	CHIFA
03	20531338601	Ligth Chicken EIRL	Light Chicken	Jr. Ramón castilla 302	Pollos a la brasa
04	10010606654	Amasifuen Saavedra Urias	Cebichería Los Diamantes	Jr. Ricardo Palma N° 396	Cebichería - Menú variado
05	10011225611	Lavado Ruiz Roberto German	Rest. Delicias del Norte	Jr. Jimenez Pimentel N° 141	Comida Criolla
06	20404384831	Restaurante Vegetariano. Luz Divina EIRL	Rest. Vegetariano Luz Divina	Jr. Andrés Avelino Cáceres. N° 430 - Mercadillo	Comida Vegetariana
07	20227736233	Servicios Turísticos Caravana Tropical EIRL	Pollería La Canga	Jr. Martínez Compañón 309	POLLERIA
08	10011119951	Tananta Villacorta Rita	Refrigerios Al Paso	Jr. Orellana N° 474	Refrigerios
09	10010734415	Aler Gardini Elda María	Refrigerios Elda	Jr. Lima N° 115	Refrigerios
10	10011189712	García Mass Lucia Elizabeth	Refrigerios Lyz	Jr. Juan Vargas N° 118	Refrigerios
11	10010781898	Ríos Ramirez Enoith	Refrigerios "Enoith Ríos"	Jr. Malecón Maynas - Boulevard de la Plaz	Desayuno variado
12	10010734431	Mori Fasanando Betty	Parilladas el Bijao	Jr. Alegría Ariás de Morey No. 416	PARRILLADAS
13	10066623080	Reinoso Olivera José Eduardo	Cebichería El Barranquino	Jr. José Olaya N° 1442	Cebichería - Pescados y mariscos
14	10011306638	Saboya Torrejón Yvone Graciela	Rest. La Collpa	Av. Circunvalación No. 164	Platos regionales
15	10010663445	Mego Navarro Rosa	Marisquería La Concha del Oso	Jr. Cabo A. Leveau 153	Marisquería - Cebichería
16	10011147921	García Santillan Gladys	Pensión Gladys	Jr. San Martín No. 779	Menú variado
17	20531504977	Suchiche Capital SAC.	Café D' Mundo	Jr. Alegría Arias de Morey No. 157	Pastas y Pizzas
18	10011486288	Villalobos Milian Jesus Urbano	Cevichería al Paso el Rico Chimbote	Jr. Jimenez Pimentel N° 239	Pesados y mariscos
19	10010650572	Saldaña Gonzáles Miguelina	Bar Billar la Collpa	Jr. Augusto B. Leguía N° 794	Venta de bebidas alcohólicas
20	10011613042	Choccare Gutierrez Saturnino	Restaurant "El Delta's Bar	Jr. Pedro de Urzúa N° 248	Menú variado
21	15531360793	Li Jhinhui	Chifa Central	Jr. Gregorio Delgado N° 241	Chifa
22	10011076870	Cotrina Chávez Jaime	Heladería Cachete	Jr. Ramírez Hurtado N° 187	Heladería
23	10009919291	Guerra de García María Magdalena	Juguería la Fortaleza	Jr. Leguía N° 507	Juguería
24	10011247976	López García Martha Isabel	Restaurant Turístico Rancho Vista	Sector Coperolta Alto Km 1	Parrillas
25	10420341828	Martinez Guzmán Nelly	Restaurante El Libertañito	Jr. Alonso de Alvarado N° 350	Comida criolla

26	15351024931	Li Chun Sem	Chifa Cam Lu	Jr. Alegría Ariás de Morey No. 138	Chifa
27	10010770331	Diaz Ramirez Henry Manuel	Neylin Snack café	Jr. Alegría Ariás de Morey No. 121	Refrigerios y comidas a la carta
28	10010681192	Moreno Diaz Zully	Los Sanguches de La Abuela	Jr. Alegría Arias de Morey No. 146 - A	Refrigerios
29	10010626507	Acosta Vda. De Aching Henny	El Callejón de las Parrillas	Jr. San Martín No. 158	Parrillas
30	10011495937	Blanca Vásquez García	El Tambito	Jr. Jorge Chávez No. 918	Comida criolla
31	20450118100	Peket EIRL	Parrirranca Brasa y Leña	Jr. Jorge Chávez No. 879	Pollos a la brasa
32	10011190052	Karina Torres Arévalo	Mambo's Café Lunch Bar	Jr. San Pablo de la Cruz No. 365	Refrigerios y comidas a la carta
33	20450311520	Inversiones Turísticas y Alimentarias Majambo EIRL	Charlies Pizzeria Café	Jr. Ramón Castilla No. 248	
34	20493846290	El Típico Pollo EIRL	El Típico Pollo	Jr. Miguel Grau No. 182 - 2do. Piso	
35	10008968395	Eresvita Bazán Torres	Restaurante Nancy	Jr. Mateo Pumacahua No. 318 - PP JJ 9 de Abril	
36	10011147076	Arias Morales Orfilia	Bar Susy	Jr. Lima No. 495 - Partido Alto	Venta de bebidas alcohólicas
37	20542355183	Pollos y Parrillas Carlín SAC	Pollos y Parrillas Carlín	Jr. Alfonso Ugarte No. 1297	Pollos a la brasa y parrillas
38	10011486288	Villanueva Milian Jesús	Cebichería "Rico Chimbote"	Jr. Jimenez Pimentel No. 235	cebicheria
39	10011209217	Rodríguez Morales Delfina	Bar Restaurant El Buen Sabor	Jr. Moyobamba N° 301	Menú variado
40	10011168375	Chú Rodríguez Raúl	Bodega Restaurant Xiomy	Jr. Progreso No. 351	Comida regional
41	10010717405	Trigozo Villacorta Bertha Alicia	Caldos San Martín	Jr. San Martín No. 1074	Caldo de gallina - chicharrón de cerdo
42	20450287475	Café Plaza EIRL	Café Plaza	Jr. San Martín N° 109	Refrigerios, desayunos y cafés
43	10053762307	Luna Braga José Jesús	Restaurante Blanca Flor	Jr. Saenz Peña N° 173 (Alt. Alfonso Ugarte No. 1495)	Comida y Venta de bebidas alcohólicas
44	10010675699	Amasifuentes Flores de Flores Leylith Marina	Refrigerios Los Tambitos	Jr. Luis Flores Sánchez N° 402	Caldo de gallina
45	10010684523	Pinedo Bartra de Arakaki Livia Angélica	Cebichería Waikiki	Jr. Alonso de Alvarado N° 137	Cebichería
46	10010659235	Marca Jimenez Elmira del Carmen	Restaurant La Comarca	Jr. Rioja N° 125	Menú variado y parrilladas
47	10011111705	Cruz Díaz Zulma Rocío	Chifa El Dragón Dorado	Jr. Augusto B. Leguia 552	Chifa y menú criollo
48	10010690043	Lopez Pinedo Mirta Mercedes	Restaurante Loma Linda	Jr. Jose Olaya N° 919.	Platos Tipicos
49	10008708482	Ruiz García Félix Juvencio	Restaurant Sol de Piura	Jr. Ricardo Palma N° 954	Menú criollo
50	10011115697	Torres Grandez Luanith	Bar Bodega Restaurant El Lecherito	Av. Vía de Evitamiento # 1719	Menú variado
51	20494162378	Parrilladas y Pollos Las Canastas SAC	Parrilladas y Pollos Las Canastas	Jr. Alfonso Ugarte Cdra. 13 - Interior CINERAMA	Parrillas y pollos a la brasa
52	10008612469	Hoyos Díaz Magna	Marisquería Mar Abierto	Av. Vía de Evitamiento No. 973	Pescados y mariscos
53	10712052258	Núñez Varillas Alfredo Yigal	Restaurant Ricos Snaks	Jr. Moyobamba N° 133	Snacks

54	10420327361	Ramirez Carvallo Daniel Humberto	Restaurante Nativa II	Jr. Juan De La Riva Vasquez Nro. 282	Comida regional
55	10009318491	Ramírez Ramírez Giomar Margoth	Restaurant Snack Jakita Hnos.	Jr. Mariscal Sucre N° 509	Comida regional y nacional
56	20494032326	Centro Vacacional Isla Bonita EIRL	Restaurant Isla Bonita Centro Vacacional	Fundo Santa Rita - Sector Tarapotillo S/N	Comida regional
57	10027156261	Vilchez Silapu Otilano	Restaurant Rinconcito Piurano	Jr. Sinchi Roca N° 465	Pescados y mariscos
58	10406878843	Noriega Wéninger Fernando	La Olla de Barro Restaurant	Jr. Alegría Arias de Morey N° 224	Comida típica de la selva
59	10001015252	Chuquizuta Arias Raul	Restaurant El Ucayalino	Jr. Jimenez Pimentel N° 874	Menú variado
60	10008837355	Chujutalli Orbe Gina	Restaurant Paolita	Jr. Leoncio Prado Nro. 454	Comida regional
61	10008844416	Lozano Ramirez James	Restaurant La Olla de James	Jr. Alfonso Ugarte Nro. 1157	Comida regional
62	10009319277	Cordova Barrera Eleuterio	Restaurant Elcoba	Jr. Manco Inca Nro. 638	Comida regional
63	10010694421	Flores Gonzales Humberto	Multiservicios Gaby	Jr. Maynas Nro. 219	Pescados y mariscos
64	10010709500	Lopez Pinedo Mercedes	Restaurant La Cocina de Mechita	Jr. Alonso De Alvarado Nro. 163	Menú variado
65	10010712608	Tuanama Fasabi Segunda Nelida	Restaurant El Rinconcito Del Menu	Jr. Ramon Castilla Nro. 734 - Ag. C.P.M. 09 De Abril	Menú variado
66	10010913395	Torres Flores Roger	Restaurant Cebichería La China Del Mar	Jr. Independencia Nro. 294 - Ag. Partido Alto	Cebichería
67	10011099128	Ramirez Torres Jorge	Villa Turística San Gabriel	Jr. Leguía N° 448 / Jr. Los Pinos Nro. 1210 - Ag. Atumpampa	Comida regional
68	10011162091	Canma Salas Luz Consuelo	M y P Refrigerios	Jr. Alfonso Ugarte Nro. 803	Menú variado
69	10011469642	Montenegro Gonzales Maribel	Restaurant Wira Wira	Jr. Alfonso Ugarte Nro. 1414	Menú variado
70	10011490170	Garcia Fasanando Carlos Enrique	Restuarant y Salchipapería Chamorro	Jr. Alfonso Ugarte Nro. 595	Salchipapas, pollo y juane
71	10055919700	Perez Quevedo Gregoria	Chifa Lao Chung	Jr. Orellana Nro. 254	Chifa
72	10098635152	Saldaña De Vernazza Rosa Erlinda	Restaurant Pollería El Buen Sabor	Jr. Lima Nro. 643	Pollos a la brasa y Menú
73	10403613997	Alarcon Tello Orfelina	Restaurant Jennyfer	Jr. Progreso Nro. 736 - 9 de abril	Menú variado
74	10405006249	Cordova Woo Liz	-	Jr. Miguel Grau Nro. 1470	Menú variado
75	10420850595	Garcia Del Aguila Jessica Paola	Restaurante Jessica	Jr. Tahuantinsuyo Nro. 252	Menú variado y snacks
76	10422547270	Paima Isuiza Giovana Del Pilar	Restaurant Cebichería Cuchara Brava	Jr. Juan Vargas Nro. 212	Pescados y mariscos
77	10433567311	Romero Salazar Simith	El Sabrosón Restaurant Turístico	Jr. San Pablo De La Cruz Nro. 189	Menú variado
78	10802668878	Tello Perez Carlos Jack	Cebichería Bravazo	Jr. Tacna Nro. 478 - Urb. Barrio Huayco	Pescados y mariscos
79	10803157541	Diaz Ordaz Perla De Rocio	Restaurant Dior's Pizzas	Av. Alfonso Ugarte Nro. 1319	Pizzas
80	10008231902	Bustamante Abad Jhonny Anthony	Restaurant El Cangrejito Loco	Jr. Nicolas De Pierola Nro. S/N	Cebiches

				(Casa 452 - Puesto C-4)	
81	10008775881	Paredes Chujandama Maruja	Restaurant El Huallaguino	Jr. Leoncio Prado Nro. 663	Comida regional
82	10010751565	Macedo Tenazoa Nelida	Restaurant El Rico Sabor	Jr. Nicolas De Pierola Nro. S N - Ag. Mercado N° 2 Puesto B N° 13 Seccion Comida	Menú variado
83	10011098695	Rengifo Sanchez De Perez Maria	Restaurant Lelis del Pilar	Jr. Santa Rosa Nro. 588	Menú variado
84	10011163454	Saboya Torrejon Freddy	Cebichería y Parrillas la Collpa II	Av. Circunvalacion Nro. 198	Cebichería, menú variado y platos a la carta
85	10011183765	Ramirez Garcia Cony	Caribe Cebichería snack bar	Jr. Leoncio Prado N°1411	Cebichería
86	10011234777	Insapillo Chujandama Ines	Restaurant La Esquina del Sabor	Jr. Jimenez Pimentel Nro. S/N - Mercado N° 1 - Puesto 27	Menú variado
87	10011326531	Amasifuen Amasifuen Amparo	Restaurant El Amigo del Norte	Jr. Martínez De Compañon Nro. 372	Menú variado
88	10011439956	Roca Panduro Jesenia	Restaurant Araceli	Jr. Peru Nro. 481	Menú variado
89	10011472546	Ramirez Vasquez Lilian	Restaurant Típico La Maronita	Jr. Los Girasoles Nro. 109 - Urb. Los Jardines (Esquina Con Jr.Los Nogales)	Menú variado
90	10011478528	Ramos Rafael Santos Elena	Restaurant Luis Angel	Jr. Lima Nro. 854	Comida regional
91	10011585391	Lopez Garcia Adan	Cevichería De Teo Y Milagritos	Jr. Alonso De Alvarado Nro. 432	Pescados y mariscos
92	10053717646	Guerra Fasanando Isabel	Jugos y Refrigerios "Néctar"	Ag. Mercado Nro 1 (Interior Puesto B-10) / Jr. San Miguel Iera. Cdra. - Pasaje Los Angeles	Jugos y arroz chaufa
93	10068160231	Rodriguez Patow Carlak	Restaurant Antojitos al Paso	Jr. Tahuantinsuyo Nro. 353	Parrillas y juanes
94	10099438946	Arakaki Pinedo Akira Magno	Misaky'S Chicken	Jr. Alfonso Ugarte Nro. 1530	Pollos a la brasa
95	10164375451	Hinostroza Puyen Sergio Ricardo	Cebichería Picantería Puro Norte	Jr. Malecon Maynas Nro. 325	Cebichería
96	10181336256	Ascate Del Aguila Violeta Del Pilar	Mil Sabores Juguería snack	Jr. Mariscal Sucre N° 101	Juguería, snack
97	10413932306	Flores Rios Vanessa	Que Tal Concha Cebichería	Jr. Augusto B.Legua Nro. 549	Cebichería
98	10432075741	Ypushima Cordova Diana	Restaurant El Rinconcito del Sabor	Jr. Jimenez Pimentel Nro. S/N - Puesto N° 5	Comida criolla y menú
99	10432432659	Sangama Arevalo Javier	Restaurant Tres Regiones	Jr. Cuzco Nro. 345	Menú variado y platos a la carta
100	10436960315	Garcia Pinedo Giovanna	Refrigerios Snack Tacachos y Parrillas	Av. Circunvalacion Nro. 1985	Parrillas y tacachos
101	10449131407	Vera Zamora Jackelin	Restaurant Juguería Sheyla	Jr. Jimenez Pimentel Nro. 1495	Menú variado
102	10467247731	Rodriguez Lavado Maria Paula	Restaurant Delicias Del Norte II	Jr. Arica Nro. 110	Comida norteña (cabrito)

103	20542207745	Grupo 101 SAC	Restaurant Royal Chicken & Grill	Jr. Alfonso Ugarte N° 1001	Pollos a la brasa y parrillas
104	10011143984	Gil Mesia Marco Antonio	Restaurant Chino Burger	Jr. Jimenez Pimentel Nro. 419	Comida rápida
105	10706530881	Berru Paredes Cristian	Cebichería Rico Mar	Jr. Alonso de Alvarado N° 155	Cebiches
106	10009642043	Rengifo Mariche Teresa	Restaurant Doña Tere	Jr. Leoncio Prado N° 1824	Comida criolla
107	10011488965	Rojas Garcia Romulo	Pizzería Sabores Tropicales	Jr. Los Pinos Nro. 144	Pizzas, pastas y tacos mexicanos
108	10010696874	Navarro Ramirez Miranda	Restaurant "Melly"	Alm. Fernando Belaunde Terry S/N - Puesto N° 5	Comida regional y refrigerios
109	10011024632	Mendez San Martín Alfonso	Restaurant El Rico Sabor	Jr. San Pablo de la Cruz N° 202	Menú variado
110	10437231589	Valdez Sánchez Maricel	Restaurant Pasión Gastronómica Fina Estampa	Jr. Angel Delgado Morey N° 480	Menú variado y cebiches
111	10010605640	Torres Castañeda Segundo Eleazar	Restaurant Mi Maestro Cajamarquino	Jr. Ramón Castilla N° 515	Comida criolla
112	10425827702	Pérez Ríos Juan Carlos	Restaurant Juankys	Jr. Alfonso Ugarte N° 1270	Comida criolla, pescados y mariscos
113	10028282660	Seminario Ortiz Lilly Raquel	La Reja Cevichería Restaurant	Jr. San Martín N° 704	Pescados y mariscos
114	10011506823	Hernandez Suarez Luz Marina	Restaurant Pollería Vanessa	Jr. Alfonso Ugarte N° 987	Comida criolla y menú
115	10420425061	Muñoz Jimenez Jose Marcos	Restaurant Cevichería Sr. Limón	Jr. Alfonso Ugarte N° 1367	Pescados y mariscos
116	10419436670	Cáceres Tananta Davis Hamilton	Restaurant Puerto Escondido	Jr. Maynas N° 316	Menú variado
117	10198524625	Herrera Meza Palmira Teresa	Rinconcito Huanca Restaurant	Jr. Daniel Alcides Carrión N° 188	Comida regional y nacional
118	10701816507	Goyes Saavedra Sindy Asunción	Cevichería El Mego Loco	Jr. Augusto B. Leguía N° 1039	Pescados y mariscos
119	10009324165	Valles Alva Miguel	Restaurant El Punto del Buen Sabor	Jr. Lima N° 1040	Menú variado
120	20493929829	Pasión Gastronómica EIRL	Restaurant Pasión Gastronómica	Jr. Jimenez Pimentel N° 1252	Pollos a la brasa
121	10429993909	Coral Linares Arelith	Restaurant Cevichería Corales	Av. Vía de Evitamiento No. 729	Pescados y mariscos
122	10011578999	Pinchi Sangama Bernaldina	Refrigerios Quechua	Jr. Tahuantinsuyo N° 485	Menú variado
123	10437846869	Saldaña López Kid Percy	Cevichería Kiko	Jr. Daniel Alcides Carrión N° 355	Pescados y mariscos
124	10407232106	Martinez Document Fichy	Restaurant Mr. Caldo	Jr. Lima N° 1379	Caldos
125	20542355779	BISTRO 770 SAC	Restaurant Bistro 770	Jr. San Martín N° 770	Carnes y pastas
126	10426197630	Saavedra Isuiza Henry	Restaurant Chalo	Jr. José Olaya N° 116-B	Parrillas
127	10440601320	Heredia Díaz Rosa Zaida	Restaurant La Cocina de Rosita	Jr. Alfonso Ugarte N° 1225	Nina Juane
128	10011117649	Figueroa del Castillo Mauricio	Restaurant El Avispón	Jr. Lamas N° 211	Comida italiana
129	10468832106	Regalado Pérez Giancarlo	Restaurant Shamiro	Jr. Orellana N° 123	Menú variado
130	10721192780	Grandez Valqui Nehemías	Restaurant La Charapita	Av. Alfonso Ugarte Nro. 2287	Comida criolla
131	20542359090	Kairos Restaurant EIRL	Restaurant Kairos	Jr. Andrés Avelino Cáceres. N° 100	Comida Internacional variada
132	10011168502	Bartra García Norma	Restaurant Nany's	Jr. Jorge Chávez N° 725	Comida regional

133	10011100916	Sánchez Ramírez Carlos Antonio	Restaurant El Wayruro	Av. Vía de Evitamiento N° 1006	Menús
134	10010711903	Montes García Carmen	Restaurant Stone Saur's Sandwich	Jr. Augusto B. Leguía N° 954	Hamburguesas - Sandwich
135	10011172011	Alegría Ferreyra Dora	Restaurant Marco Antonio's Chicken	Jr. Alfonso Ugarte N° 831	Pollos a la brasa
136	20542283336	Inversiones Turísticas CAREL EIRL	Restaurant El Trujillano	Jr. Alonso de Alvarado N° 444-446	Menú variado
137	10010684523	Pinedo Bartra de Arakaki Livia Angélica	Pollería El Gigante	Jr. Alonso de Alvarado N° 139	Pollos a la brasa
138	10487449089	Pisco Montes Susan Ivett	Cevichería El Sabor Norteño	Jr. Progreso N° 902	Pescados y mariscos
139	10466863888	Huanca Namuche Andri	Restaurant Sabor y Sazón Peruano	Jr. Alfonso Ugarte N° 2263	Comida regional y criolla
140	10011313332	Cabrera Amasifuen Clarita Felicitas	Restaurant Frutti Snack Majú	Jr. Shapaja N° 348	Comida regional y snacks
141	20542377314	El Trincherero Carnes y Tacachos SAC	Restaurant El Trincherero Carnes y Tacachos	Jr. Libertad N° 199	Carnes y parillas
142	10010748394	González Tuanama Luz Angélica	Restaurant El Puntito del Sabor	Jr. Nicolás de Piérola N° 252	Menú variado
143	10011172011	Alegría Ferreyra Dora	Marco Antonio's Chicken	Av. Circunvalación S/N - Cdra. 9	Pollos a la brasa

Gestión de personal y el manejo del estrés laboral del rubro de restaurantes dentro del contexto de Covid-19, Tarapoto 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	asana.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	

1 %

10

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

11

Submitted to Universidad del Sagrado Corazon

Trabajo del estudiante

<1 %

12

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

crearmiempresa.es

Fuente de Internet

<1 %

14

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

www.lacamara.pe

Fuente de Internet

<1 %

16

Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

<1 %

17

bibdigital.epn.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

18

gredos.usal.es

Fuente de Internet

<1 %

19

Submitted to Universidad Peruana de Las Americas

Trabajo del estudiante

<1 %

20	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Internacional Isabel I de Castilla Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %

31	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
37	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
38	dieumsnh.qfb.umich.mx Fuente de Internet	<1 %
39	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.uta.edu.ec	

Fuente de Internet

<1 %

43

repositorio.upci.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

44

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

45

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

46

www.bu.univ-rennes2.fr

Fuente de Internet

<1 %

47

repositorio.ucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

48

isecom.securenetsltd.com

Fuente de Internet

<1 %

49

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1 %

50

uprepositorio.upacifico.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

51

worldwidescience.org

Fuente de Internet

<1 %

52

www.fao.org

Fuente de Internet

<1 %

53

Dorkys Coromoto Rojas Nieves. "Tendencias en la investigación universitaria. Una visión

<1 %

desde Latinoamérica. Volumen XIV", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2021

Publicación

54 [idoc.pub](#) <1 %
Fuente de Internet

55 [renati.sunedu.gob.pe](#) <1 %
Fuente de Internet

56 [repositorio.pucesa.edu.ec](#) <1 %
Fuente de Internet

57 [repositorio.unfv.edu.pe](#) <1 %
Fuente de Internet

58 [www.bizneo.com](#) <1 %
Fuente de Internet

59 [www.laprensagrafica.com](#) <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo