

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**



**CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS POR CONFINAMIENTO DE LA COVID-19 Y  
SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPES DEL SECTOR  
SERVICIOS RUBRO CENTROS ODONTOLÓGICOS DE LA  
CIUDAD DE MOQUEGUA,  
PERIODO 2020.**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Bach. MERLIT COAYLA RAMOS**

ORCID: 0000-0003-3036-4860

**Asesor:**

**DR. PEDRO PABLO CHAMBI CONDORI**

ORCID: 0000-0002-8628-6825

Para Obtener el Grado Académico de:

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS.**

TACNA – PERU

2021

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE**  
**EMPRESAS**

**Tesis**

**CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS POR CONFINAMIENTO DE LA COVID-19 Y**  
**SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPES DEL SECTOR**  
**SERVICIOS RUBRO CENTROS ODONTOLÓGICOS DE LA**  
**CIUDAD DE MOQUEGUA,**  
**PERIODO 2020.**

**Presentada por:** Bach. MERLIT COAYLA RAMOS

Tesis sustentada y aprobada el 13 de Octubre de 2021, ante el siguiente jurado examinador:

Presidente : Mgr. Fernando Sebastián, HEREDIA GONZALES.

Secretario : Mgr Abel Eduardo FERNANDEZ MAURIAL

Vocal : Mgr. Luis Enrique, ESPINOZA VILLALOBOS

Asesor : Dr. Pedro Pablo CHAMBI CONDORI

## **DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Merlit Coayla Ramos, en calidad de egresado de la Maestría en Administración y Dirección de empresas, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada Tacna, identificado con DNI 73494519, soy autor de la tesis titulada:

Consecuencias psicológicas por confinamiento de la covid-19 y su relación con el desempeño laboral en las Mypes del sector servicios rubro centros odontológicos de la Ciudad de Moquegua, periodo 2020

### **DECLARO BAJO JURAMENTO:**

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Magister en Administración y Dirección de empresas, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin

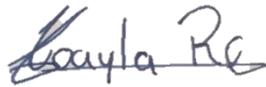
Declaro que, después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 25% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las

consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 13 de octubre de 2021.



---

Merlit Coayla Ramos

DNI: 73494519

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo de felicidad.

A mi amado padre que es mi fuente de inspiración y mi ejemplo por los valores que me ha inculcado desde pequeña aspiro a superar sus logros; a mi preciosa familia mi esposo y mis pequeños hijos por ser mi fortaleza, por apoyarme en todo momento, y por su inmenso amor.

A todas las personas que de alguna manera han contribuido al desarrollo del presente trabajo de investigación, a todas ellas sinceramente muchas gracias.

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y guiarme en cada momento, permitiéndome culminar con éxito mi maestría.

A mi amado padre Alberto Coayla Vilca quien me dio su confianza y apoyo incondicional, aspiro a superar sus logros; a mi preciosa familia mi esposo Marcello y mis pequeños Adriano e Izraela, sin los cuales hubiera sido imposible culminar mis estudios tan exitosamente.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>ii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA</b>	<b>13</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
2.2.1 Problema principal	15
2.2.2 Problemas secundarios	15
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.3.1. Justificación Teórica	17
1.3.2. Justificación Práctica	17
1.4. OBJETIVOS	18
1.4.1 Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos Específicos	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>20</b>
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	20
2.1.1. Antecedentes Internacionales	20
2.1.2. Antecedentes Nacionales	23
2.2. BASES TEÓRICAS CIENTIFICAS	24
2.2.1. Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19	24
2.2.2. Desempeño laboral	38
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	51
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>53</b>
3.1. HIPÓTESIS	53

3.1.1.	Hipótesis General	53
3.1.2.	Hipótesis Específicas	53
3.2.	VARIABLES	55
3.2.1.	Variable Independiente: Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19 = (X)	55
3.2.2.	Variable Dependiente: Desempeño laboral = (Y)	55
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	56
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	57
3.5.	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN	57
3.6	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	57
3.7	POBLACIÓN DE ESTUDIO	57
3.7.1.	Población	57
3.7.2	Muestra	57
3.8	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	58
3.8.1.	Técnicas de recolección de datos	58
3.8.2.	Instrumento para la Recolección de Datos	58
3.9	ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS	58
<b>CAPITULO IV RESULTADOS</b>		<b>60</b>
4.1.	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	60
4.2.	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	60
4.3.	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	61
4.4	PRUEBA ESTADÍSTICA	91
4.5	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	91
4.5.1	Hipótesis General	91
4.5.2	Hipótesis Específicas	92
4.5.3	Discusión de resultados	102
<b>CAPITULO V CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>		<b>106</b>
5.1.	CONCLUSIONES	106
5.2.	SUGERENCIAS	109
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		<b>111</b>

<b>ANEXOS</b>	<b>113</b>
ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	114
ANEXO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	116
ANEXO N° 3: CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE	117
ANEXO N° 4: CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE	118
ANEXO N° 5: BASE DE DATOS	119

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Se alerta oportunamente sobre situaciones adversas	61
Tabla 2 : Se monitorea al personal sobre su estado de salud y necesidades	62
Tabla 3 : Se adoptan medidas correctivas para corregir deficiencias	63
Tabla 4 : Se invita al entrenamiento para la solución de problemas	64
Tabla 5 : Considera que se viene cumpliendo con los objetivos y metas	65
Tabla 6 : Se controla constantemente el adecuado ambiente laboral	66
Tabla 7 : El personal se encuentra con una adecuada salud física y emocional	67
Tabla 8 : Se hace de conocimiento al personal sobre las medidas de la empresa	68
Tabla 9 : Se reconoce el esfuerzo de la persona al pedir ayuda	69
Tabla 10 : Se facilita información sobre lo que ocurre a nivel emocional	70
Tabla 11 : Se observa cambios emocionales por el confinamiento	71
Tabla 12 : El estado anímico del personal es controlable	72
Tabla 13 : Se ejecutan los procedimientos del Plan de Acción por confinamiento	73
Tabla 14 : Se alienta a la persona a que se contacte con sus seres queridos	74
Tabla 15 : Se viene informando las acciones de control emocional y depresivo	75
Tabla 16 : Considera que la producción de los trabajadores ha sido aceptable	76
Tabla 17 : La crisis sanitaria ha tenido un impacto en la productividad	77
Tabla 18 : La introducción de tecnologías mejora la productividad	78
Tabla 19 : Considera que existe la motivación adecuada al personal	79
Tabla 20 : El capital humano ha reducido su capacidad productiva	80
Tabla 21 : Se cumple con las funciones encomendadas satisfactoriamente	81
Tabla 22 : Adecuada disponibilidad de exámenes para los trabajadores	82
Tabla 23 : Existe un compromiso integrando las necesidades del trabajador	83
Tabla 24 : Existe una adecuada comunicación entre los empleados	84
Tabla 25 : Se viene cumpliendo con los objetivos y metas adecuadamente	85
Tabla 26 : La confianza permite un trabajo eficiente entre los trabajadores	86

Tabla 27 : Se viene preparando a los trabajadores con habilidades y capacidades	87
Tabla 28 : El personal puede administrar su trabajo desde donde estén	88
Tabla 29 : Considera que existe una adecuada flexibilidad en el horario de trabajo	89
Tabla 30 : Considera que el personal está preparado para la toma de decisiones	90
Tabla 31 : Correlación Hipótesis General	92
Tabla 32: Correlación específica 1	93
Tabla 33: Correlación específica 2	94
Tabla 34: Correlación específica 3	95
Tabla 35: Correlación específica 4	96
Tabla 37: Correlación específica 5	97
Tabla 38: Correlación específica 6	98
Tabla 39: Correlación específica 7	99
Tabla 40: Correlación específica 8	100
Tabla 41: Correlación específica 9	101

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Se alerta oportunamente sobre situaciones adversas.	61
Figura 2: Se monitorea al personal sobre su estado de salud y necesidades.	62
Figura 3: Se adoptan medidas correctivas para corregir deficiencias	63
Figura 4: Se invita al entrenamiento para la solución de problemas.	64
Figura 5: Considera que se viene cumpliendo con los objetivos y metas	65
Figura 6: Se controla constantemente el adecuado ambiente laboral.	66
Figura 7: El personal se encuentra con una adecuada salud física y emocional.	67
Figura 8: Se hace de conocimiento al personal sobre las medidas de la empresa.	68
Figura 9: Se reconoce el esfuerzo de la persona al pedir ayuda.	69
Figura 10: Se facilita información sobre lo que ocurre a nivel emocional	70
Figura 11: Se observa cambios emocionales por el confinamiento.	71
Figura 12: El estado anímico del personal es controlable.	72
Figura 13: Se ejecutan los procedimientos del Plan de Acción por confinamiento	73
Figura 14: Se alienta a la persona a que se contacte con sus seres queridos.	74
Figura 15: Se viene informando las acciones de control emocional y depresivo.	75
Figura 16: Considera que la producción de los trabajadores ha sido aceptable.	76
Figura 17: La crisis sanitaria ha tenido un impacto en la productividad.	77
Figura 18: La introducción de tecnologías mejora la productividad.	78
Figura 19: Considera que existe la motivación adecuada al personal.	79
Figura 20: EL capital humano ha reducido su capacidad productiva.	80
Figura 21: Se cumple con las funciones encomendadas satisfactoriamente.	81
Figura 22: Adecuada disponibilidad de exámenes para los trabajadores.	82
Figura 23: Existe un compromiso integrando las necesidades del trabajador.	83
Figura 24: Existe una adecuada comunicación entre los empleados	84
Figura 25: Se viene cumpliendo con los objetivos y metas adecuadamente.	85
Figura 26: La confianza permite un trabajo eficiente entre los trabajadores.	86
Figura 27: Se viene preparando a los trabajadores con habilidades y capacidades.	87

Figura 28: El personal puede administrar su trabajo desde donde este.	88
Figura 29: Existe una adecuada flexibilidad en el horario de trabajo.	89
Figura 30: El personal está preparado para la toma de decisiones.	90

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación relacionados a las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 y su influencia en el desempeño laboral en las Mypes del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, Periodo 2020, en donde se efectúa el análisis de la consecuencia psicológica, las incertidumbres que trae la pandemia y la influencia que existe en los desempeños laborales en los centros odontológicos.

La investigación es de tipo aplicada, ya que se obtienen datos directamente de la entidad objeto de estudio, es de diseño no experimental, descriptivo; se ha trabajado con una población compuesta por 20 Mypes del Rubro Centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. Se utilizó la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario que permitió efectuar el análisis de cada variable, para finalmente concluir que las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 y su relación con el desempeño laboral en las Mypes del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, Periodo 2020.

**Palabras Clave:** consecuencias psicológicas, desempeño laboral, Mypes del sector servicios.

## **ABSTRACT**

The present research work related to the psychological consequences of confinement of COVID-19 and its influence on work performance in the Mypes of the services sector, dental centers of the city of Moquegua, Period 2020, where the analysis of the consequence is carried out psychological, the uncertainties brought by the pandemic and the influence that exists on job performance in dental centers.

The research is of an applied type, since data are obtained directly from the entity under study, it is of a non-experimental, descriptive design; We have worked with a population made up of 20 Mypes from the Dental Centers of the city of Moquegua. The survey technique was used, using a questionnaire as an instrument that allowed the analysis of each variable to be carried out, to finally conclude that the psychological consequences of confinement of COVID-19 influence work performance in the Mypes of the services sector in the dental centers of the city of Moquegua, Period 2020.

**Keywords:** psychological consequences, job performance, Mypes of the service sector.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente trabajo de investigación se refiere las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 y su influencia en el desempeño laboral en las Mypes del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, Periodo 2020; se viene buscando las consecuencias psicológicas que trajo el confinamiento del COVID-19 en el desempeño laboral. Viendo el efecto que trajo este confinamiento en las Mypes del sector de servicios encontrándose múltiples escenarios críticos.

El presente trabajo de investigación se ha dividido en siete capítulos; En el Capítulo I, se aborda todo lo relacionado al planteamiento del problema, formulación de los problemas principales y secundarios, la justificación de la investigación, los objetivos generales y específicos. En el Capítulo II, se desarrolla la parte teórica, los antecedentes internacionales, nacionales y locales, bases teóricas de las variables, la definición de términos básicos. En el Capítulo III se desarrolla la Metodología, el tipo de investigación, diseño, el ámbito de la investigación el nivel de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumento; y el análisis estadístico de datos. En el Capítulo IV se aborda el diagnóstico situacional de la entidad de estudio, la descripción del problema focalizado, el análisis de factores críticos y las dificultades a resolver. En el Capítulo V se abarca la propuesta de innovación, describiendo la misma y dando a conocer la estructura. En el Capítulo VI se desarrolla la descripción del trabajo de campo, la funcionalidad de la propuesta, los cambios relevantes de la aplicación de la propuesta. Y en el Capítulo VII se aborda las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La llegada al Perú de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) en marzo del 2020 ha llevado que las personas, que potencialmente han sido expuestas a infectarse, busquen aislarse en su hogar o en una instalación de cuarentena. Las medidas gubernamentales de distanciamiento social y cuarentena, se encuentran basadas en la mejor evidencia disponible. Sin embargo, existe evidencia del impacto psicológico que existe durante y postpandemia; ocasionando efectos psicológicos negativos tanto en la población general como en personal de las diferentes Mypes, entre los principales: síntomas de estrés postraumático, confusión y enojo. Los factores estresantes incluyen el alargamiento de la cuarentena, temores de infección, frustración, aburrimiento, suministros inadecuados, información inadecuada y pérdidas financieras. Por lo tanto, existe la necesidad que los funcionarios proporcionen información adecuada sobre protocolos y suministros suficientes para la población. Así como incidir en la importancia de la cuarentena para la sociedad en general. Es importante la educación no solo por parte de los organismos del Estado sino también de los miembros del grupo familiar en si para evitar caer en estados depresivos o síntomas estresores puesto que los mismos pueden durar desde meses hasta años.

Si bien la mayoría de los casos son leves, en otros casos la enfermedad puede ser grave y cursar con dificultad respiratoria, neumonía, fracaso renal y otras condiciones médicas, incluso la muerte. Esto sucede en mayor medida en personas con perfil de riesgo: tener más de 60 años, padecer enfermedades

previas a la COVID-19 (hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer, inmunodeficiencias) o estar embarazada. Por los conocimientos disponibles hasta el momento, la transmisión se produce por contacto con las secreciones respiratorias de una persona contagiada o enferma, y se considera poco probable la transmisión por el aire a distancias mayores de 1-2 metros. a.

En la ciudad de Moquegua, se ha podido observar que la población viene siendo afectada por el brote de la pandemia, que avanza a un ritmo muy apresurado y entre la población llegando a convertirse en una preocupación por el desempeño de los trabajadores afectando a gran parte de la población tanto en la parte económica como en los diferentes aspectos, como es el desempleo que se ha generado.

Las personas que pueden presentar un mayor nivel de estrés durante una crisis incluyen: Personas mayores y personas con enfermedades crónicas; niños y adolescentes; personas que están ayudando con la respuesta, como los médicos y otros proveedores de atención médica; y personas que tienen problemas de salud mental, incluido el consumo de sustancias.

Ojeda y Cosio (2020) indican que existen factores de estrés específicos del brote de COVID-19, entre los cuales se incluyen: El riesgo de estar infectado e infectar a otros; Los síntomas comunes de otros problemas de salud (por ej., una fiebre) pueden confundirse con el COVID-19; Los cuidadores pueden sentirse cada vez más preocupados porque sus hijos estén solos (debido al cierre de las escuelas); El riesgo del deterioro de la salud física y mental de personas vulnerables, como los adultos mayores y las personas con discapacidades. Además, los trabajadores de salud pueden experimentar otros factores de estrés adicionales: Estigmatización por trabajar con pacientes del virus COVID-19 y poder contagiar a familiares o amigos; medidas estrictas de bioseguridad; mayor demanda en el entorno laboral; capacidad reducida para beneficiarse del apoyo social debido a los

intensos horarios laborales; capacidades de personal o energía insuficientes para implementar la auto asistencia básica. Una de las acciones implementadas por los países para intentar controlar la epidemia es la cuarentena. Sin embargo, esta trae consigo otros retos de salud que deben vencerse. Se han descrito —generalmente luego de las 72 horas— efectos psicológicos negativos, incluidos confusión, enojo, agotamiento, desapego, ansiedad, deterioro del desempeño y resistencia a trabajar, pudiendo llegar incluso a trastorno de estrés postraumático y depresión. Muchos de los síntomas se relacionan con los temores de infección, frustración, aburrimiento, falta de suministros o de información, pérdidas financieras y el estigma

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **2.2.1 Problema principal**

¿Cómo las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con el desempeño laboral en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020?

### **2.2.2 Problemas secundarios**

- a) ¿Cómo las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la productividad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?
- b) ¿De qué manera las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?

- c) ¿De qué manera las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?
- d) ¿De qué manera la ansiedad miedo y apatía se relacionan con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?
- e) ¿En qué medida la incertidumbre se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?
- f) ¿Cómo el estrés postraumático se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?
- g) ¿Cómo la ansiedad miedo y apatía se relacionan con la productividad en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?
- h) ¿En qué medida la incertidumbre se relaciona con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?
- i) ¿De qué manera el estrés postraumático se relaciona con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

El desarrollo del presente trabajo se justifica teniendo en cuenta que va a permitir analizar el impacto psicológico asociado a la pandemia por COVID-19, al confinamiento en la población de la ciudad de Moquegua, y a la crisis socio-económica asociada. Esta investigación, además de tener importancia en sí misma por la valiosa información que puede proporcionar, pretende servir también para la formulación empírica de recomendaciones de afrontamiento de la situación dirigidas a la población general y, más específicamente, a la población más vulnerable y afectada por la crisis sanitaria y económica. La investigación se organiza en dos estudios: un primer estudio cualitativo mediante entrevistas en profundidad y un segundo estudio mediante encuesta. Los objetivos de cada uno de los estudios se presentan a continuación.

#### **1.3.2. Justificación Práctica**

Para fines de esta investigación, se evidenciará los diferentes niveles de gestión de clima organizacional, con los que cuentan las Mypes del rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. Se analizará, que estrategias aplican y si estas son realmente efectivas, favorables y logran la eficiencia. Asimismo, se tomará en consideración, para medir los niveles de compromiso, la percepción de los trabajadores respecto a las condiciones labores que se presentan, las mismas que se encuentran establecidas bajo leyes emitidas y referidas hacia su empleador.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar cómo las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con el desempeño laboral en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- a. Determinar si las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la productividad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.
- b. Determinar si las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.
- c. Determinar si las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.
- d. Determinar si la ansiedad miedo y apatía se relacionan con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.
- e. Determinar si la incertidumbre se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

- f. Determinar si el estrés postraumático se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.
- g. Determinar si la ansiedad miedo y apatía se relacionan con la productividad en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua
- h. Determinar si la incertidumbre se relaciona con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.
- i. Determinar si el estrés postraumático se relaciona con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales.**

**Balluerka (2020)** en su informe de investigación *Las consecuencias psicológicas de la COVID-19 y el confinamiento*, en la que indica que la investigación pretende poner de manifiesto los cambios experimentados por las personas durante el estado de alarma por la pandemia de la COVID-19, con relación a una variedad de ítems referidos a actitudes, conductas y síntomas que fueron considerados claves para conocer el impacto psicológico generado por la pandemia y el confinamiento asociado al intento de ralentizar al máximo las tasas de contagio. Se diseñaron dos estudios. El primero de ellos, con metodología cualitativa a través del uso de entrevistas en profundidad, indagaba acerca de las consecuencias psicológicas de la COVID-19 a partir de la propia «voz» de las personas entrevistadas, con la finalidad de aportar una primera información sobre las consecuencias psicológicas del confinamiento por el estado de alarma, además de identificar áreas temáticas para su inclusión en el diseño de un cuestionario. Este cuestionario fue el instrumento administrado para recoger evidencias que pudieran generalizarse a toda la población, y cuyos resultados son el contenido del segundo estudio. Los primeros análisis de las entrevistas durante la realización de las mismas, permitió la identificación de temas y áreas temáticas. Aportación que se fue corroborando en el transcurso de los sucesivos análisis, como queda plasmado en el Apartado 3 de este documento. La transparencia al presentar las decisiones metodológicas, así como los resultados de los análisis, ha sido el criterio principal que ha primado en la elaboración del informe. Como ocurre en todo estudio cualitativo, la visión

de los miembros del equipo sobre el método de entrevista en profundidad, la estrategia de análisis, la elección de los resultados, la temática en sí, etc., se refleja a lo largo del informe. Por otro lado, la metodología seguida en todas las fases del estudio otorga confianza y credibilidad a los resultados del estudio cualitativo. La elección de las personas entrevistadas, la elaboración del protocolo de entrevista, la formación de las entrevistadoras, las sesiones de supervisión durante el desarrollo de las entrevistas, el método de análisis del discurso, etc., son todo ello evidencias a favor de la calidad del estudio realizado. Es necesario llamar la atención sobre la reiteración que puede reconocerse en los resultados del primer estudio. Esta valoración puede ser especialmente clara en las áreas temáticas relacionadas más directamente con las consecuencias psicológicas de la COVID-19: emociones, estados anímicos, afrontamiento, etc. Esta reiteración o solapamiento de los temas avala la consistencia en la identificación de los temas principales en el discurso de las personas entrevistadas, y da seguridad al integrar los resultados del estudio cualitativo con los del cuantitativo. Además, y no menos importante, la reiteración de temas a lo largo de la entrevista permite dar voz a la persona entrevistada para que conforme su propio relato. La riqueza y amplitud de las aportaciones obtenidas de las entrevistas fue el punto de apoyo principal para la elaboración del cuestionario. Los hallazgos principales obtenidos en cada área temática configuraron y orientaron la elaboración de las preguntas del cuestionario de encuesta en torno a las variables personales y contextuales en que se produce el confinamiento, a las consecuencias laborales que éste ha tenido sobre los encuestados, al apoyo social con que cuentan y a cómo todo ello modula los posibles cambios en emociones y conductas producidos en conjunción con la situación actual de pandemia y de medidas de distancia social. El segundo estudio de esta investigación se planteó para analizar los efectos psicológicos del confinamiento a partir de una encuesta por cuestionario que pudiera inferir la situación y opinión de la población española sobre los temas tratados. Las principales conclusiones de esta segunda fase de la investigación se refieren

a la influencia que, tanto la pandemia como el confinamiento asociado, han tenido en su estabilidad emocional y conductual en función de una serie de variables personales y contextuales. Los resultados, comentados con detalle en el apartado anterior, permiten comprobar que el malestar psicológico ha aumentado en todos los grupos considerados. Si se atiende a la dimensión de ansiedad/miedo, destacan particularmente tres ítems en los que el incremento de la proporción de personas que han empeorado es realmente muy elevado: la incertidumbre, la preocupación por padecer o contraer una enfermedad grave (COVID-19 u otras), y la preocupación por perder seres queridos. Ello supone considerar dichos ítems como muy sensibles y específicos de la situación de estrés ocasionada por el confinamiento y la pandemia..

También **Balluerka** en el estudio realizado manifiesta que, la situación laboral antes del inicio del confinamiento (16 de marzo de 2020), la manera en la que ha afectado la pandemia a su situación laboral y en qué medida era posible conciliar la convivencia familiar y el trabajo. la mayoría de participantes eran asalariados/as en el sector privado (38,5%) y en el sector público (18,9%). A los/as encuestados/as que indicaron que antes del confinamiento estaban laboralmente activos, se les preguntó acerca de cómo había afectado a su trabajo la situación de confinamiento. el 21% había perdido el trabajo temporalmente y el 3% definitivamente. Del 76% que mantenía su trabajo, un 73,6% lo mantenía en las mismas condiciones, un 22,5% en peores condiciones que antes y solo un 3,9% indicó que habían mejorado sus condiciones de trabajo. A la pregunta referida a la medida en la que estaba siendo posible conciliar la convivencia familiar y el trabajo, el 22,8% señaló que estaba resultando muy fácil. En una escala que oscila entre 0 (nada fácil) y 10 (Muy fácil), la media fue 7,12 (DT = 2,57). Las medias fueron similares para mujeres (M = 7,18; DT = 2,53) y hombres (M = 7,06; DT = 2,60).

**Ojeda y Cosio (2020), en su publicación sobre el COVID-19 y salud mental: El primer impacto de una epidemia es la crisis misma. No**

obstante, la población en general y las personas suelen presentar temor, ansiedad, angustia y depresión. En el año 2003, al inicio del brote de SARS, se informaron problemas de salud mental, que incluyeron depresión persistente, ansiedad, ataques de pánico, excitación psicomotora, síntomas psicóticos, delirium e incluso tendencias suicidas. La OMS y las autoridades de salud pública de todo el mundo están actuando para contener el brote de COVID-19. Sin embargo, este momento de crisis está generando estrés en la población por lo que es necesario contar con acciones oportunas al respecto: Los equipos multidisciplinarios de salud mental deben brindar apoyo a pacientes y trabajadores de la salud. Se debe proporcionar una comunicación clara con actualizaciones periódicas y precisas sobre la situación. Proporcionar consejería o tratamientos psiquiátricos oportunos para aquellos que presentan problemas de salud mental más graves, y Ofrecer mensajes y orientaciones a la población de cómo proteger su salud mental mediante acciones que reduzcan el estrés, la angustia y el aburrimiento, tomando en cuenta sus intereses y situación socioeconómica.

A continuación algunos mensajes claros que pueden ser transmitidos a la población, basados en las consideraciones de salud mental elaboradas por el Departamento de la OMS de Salud Mental y Uso de Sustancias, los Centros de Control y Prevención de Enfermedades y el Comité Permanente entre Organismos. A través del tiempo, y ante una mejor comprensión de la situación actual, podrán surgir nuevas consideraciones y recomendaciones..

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

**Marquina y Jaramillo (2020)** en su investigación titulada COVID-19: Cuarentena e impacto psicológico en la población, en la que indican que el impacto psicológico originado por la pandemia del COVID-19 y su medida preventiva a través de la cuarentena, producen un efecto amplio, sustancial y que puede ser duradero en el tiempo; afectando tanto a la población en general como al personal de salud. Por lo que no pretendemos sugerir que la

cuarentena no deba ser usada; sin embargo, el privar a las personas de su libertad para un bien social es a menudo un tema controversial y debe ser manejado con mucho cuidado, considerando las implicancias que éste originaría en la salud mental de la población. Al ser la cuarentena de suma importancia para evitar la propagación del COVID-19, el gobierno debe lograr comunicar a la gente que está sucediendo y por qué, explicando cuánto tiempo continuará, proporcionando actividades significativas durante la cuarentena, proporcionando una comunicación clara, asegurando disponibilidad de suministros básicos (como alimentos, agua y suministros médicos). En esta revisión también sugerimos que puede haber consecuencias a largo plazo que afectan no solo a la población en general sino también el sistema de salud a través de sus trabajadores y funcionarios. Ante todo, esto sugerimos la importancia del establecimiento de medidas políticas preventivas enfocadas en la salud mental de las personas durante epidemias, que sean dirigidas o desarrolladas por personal de salud mental (psicólogos, psiquiatras, psicólogos terapeutas e implicados en la labor de salud mental), sugiriendo que principalmente deban ser identificados los grupos de riesgo y que sean adaptadas a las distintas fases de la pandemia como a la población y realidad peruana.

## **2.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS.**

### **2.2.1. Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19.**

**Balluerka (2020)**, indica que las consecuencias psicológicas de la COVID-19 y del confinamiento es un reto complejo por la variedad de ámbitos de la vida de las personas a considerar, así como por los numerosos factores económicos, sociales y personales que pueden condicionarlas. Recurrir a la metodología mixta permite abordar la complejidad del fenómeno a partir de las fortalezas de los métodos cuantitativos y cualitativos. La metodología cualitativa empleada en este estudio pretende obtener las «historias» (i.e., «narrativas») de las personas para capturar las vivencias de la enfermedad y

del confinamiento con todos sus matices, percepciones y puntos de vista. Recopilar las historias de las personas está en línea con quienes abogan por resignificar la investigación social a través del contenido en sí de los estudios. Para registrar las historias de las personas, se optó por la entrevista en profundidad, utilizando preguntas abiertas, que provocaron la producción de las narrativas. De esta forma, la persona entrevistada cuenta su propia historia y da forma a la entrevista mientras esta se desarrolla. Las preguntas «guían» la entrevista para obtener narrativas sobre el objeto del estudio: las consecuencias psicológicas de la COVID-19 y del confinamiento, pero al tiempo que dejan «espacio» para que emerjan contenidos no previstos por el equipo de investigación. La posibilidad de que emerjan temas no previstos y nuevas elaboraciones teóricas a partir de las narrativas obtenidas, enmarca el estudio dentro de la teoría fundamentada. Por ello, el equipo de investigación no propuso un esquema teórico muy detallado y cerrado para orientar las entrevistas, aunque si realizó una identificación de las áreas temáticas a partir de las aportaciones de los expertos del equipo sobre las consecuencias psicológicas de las situaciones de aislamiento, con el fin de lograr los objetivos del estudio. También así se dejó abierta la posterior integración de los hallazgos cualitativos con los resultados cuantitativos del estudio mediante encuesta, entre cuyos objetivos está valorar la presencia de los mismos, y la magnitud en que lo hacen, en la población general. Sin seguir estrictamente los principios de la teoría fundamentada y para permitir poner en práctica el método comparativo de análisis, el equipo propuso un sistema de códigos con el que organizar y gestionar el discurso de las entrevistas. La elaboración a priori del sistema de códigos se debió a la necesidad de procesar en el menor tiempo posible las grabaciones de las entrevistas, y se basó en el conocimiento previo de los expertos del equipo.

Héctor Ojeda-Casares y Federico Gerardo de Cosío (2020), indican que Es normal sentirse triste, angustiado, preocupado, confundido, asustado

o enojado durante una emergencia. Sin embargo, puede disminuir o evitar este tipo de sentimientos.

- Las personas que están afectadas por COVID-19 no han hecho nada malo, no tienen culpa y merecen nuestro apoyo.
- Protéjase a usted mismo y brinde apoyo a otras personas.
- Infórmese sobre lo que en realidad está sucediendo, no escuche los rumores y la información errónea.
- Busque información únicamente de fuentes confiables (como la OMS, OPS y Ministerio de Salud) sobre medidas prácticas que le favorezcan, preferiblemente una o dos veces al día y a horas específicas.
- Minimice el tiempo que dedica a mirar, leer o escuchar noticias que le causen ansiedad o angustia. Evite escuchar o seguir los rumores que le hagan sentir incómodo y procure aquellos con contenido positivo, alegres y entretenidos.
- Trate de mantener sus rutinas personales diarias, como el sueño, la higiene personal, los horarios de alimentación, la limpieza del hogar.
- En los períodos de estrés, preste atención a sus propias necesidades y sentimientos.
- Realice actividades saludables que le gusten y que encuentre relajantes.
- Haga ejercicio regularmente y consuma alimentos saludables.
- Mantenga su red social activa, sobre todo con aquellas personas positivas. contácteles para apoyarles y pídale apoyo cuando lo requiera.

### **Profesionales de salud:**

Responder a COVID-19 puede tener un efecto emocional sobre usted. Atienda su salud mental y su bienestar psicosocial, en estos momentos es tan importante como su salud física. Se trata de una situación única y sin precedente, de la que probablemente nunca había participado. El estrés crónico puede afectar su bienestar mental y su trabajo, incluso después de que

la situación mejore, por eso: Cuídese mucho en estos momentos. Pruebe y adopte estrategias útiles de respuesta, como:

- i. Descansar y hacer pausas durante el trabajo o entre turnos.
- ii. Alimentarse saludablemente y en cantidad suficiente.
- iii. Realizar actividad física en casa.
- iv. Mantenerse en contacto con la familia y los amigos.
- v. Evitar el consumo de tabaco, alcohol u otras drogas.
- vi. Practique las estrategias que más le resulten para relajarse y manejar el estrés.
- vii. Tómese un descanso de la cobertura mediática de COVID-19.
  - Recorra a sus colegas o a otras personas de confianza para recibir apoyo.
  - Solicite ayuda si se siente abrumado o preocupado porque la situación esté afectando su capacidad de cuidar a su familia y a sus pacientes.
  - De ser posible, brinde apoyo psicológico a otros. Si requiere conocer más al respecto, puede acceder a la Guía mhGAP de la OPS. Ojeda y Cosío (2020)..

**Recuerde, esta no es una carrera de velocidad, es una maratón a largo plazo.**

**Gerentes y decisores:**

Proteger a todo el personal del estrés crónico y un mal estado de salud mental durante esta respuesta implica que tendrán una mayor capacidad a la hora de cumplir con sus funciones. Los gerentes y decisores se enfrentarán a factores de estrés similares a los de su personal, además de la presión adicional por el nivel de responsabilidad de su función.

- Mantener una buena salud mental y lidiar con el estrés del personal durante la respuesta ayudará a que estén mejor preparados para cumplir sus funciones. Tenga en cuenta que esta situación no va a desaparecer de la noche a la mañana.
- No se refiera a las personas que tienen la enfermedad como casos de COVID-19, las víctimas, las familias de COVID-19 o los enfermos. Se trata de personas que tienen COVID-19, personas que están en tratamiento para COVID-19, personas que se están recuperando de COVID-19 y que, una vez superada la enfermedad, seguirán adelante con su vida, su trabajo, su familia y sus seres queridos, pero requieren hacerlo sin estigmas.
- Asegúrese de mantener una comunicación de buena calidad y de brindar actualizaciones precisas de la información a todo el personal.
- Procure que el personal rote entre las funciones que crean un nivel alto de estrés y las que causan menos estrés.
- Haga que los trabajadores sin experiencia trabajen de cerca con sus colegas más experimentados. Los compañeros ayudan a brindar apoyo, vigilar el estrés y reforzar los procedimientos de seguridad.
- Inicie, promueva y compruebe los descansos en el trabajo.
- Identifique y gestione las necesidades urgentes de salud mental del

personal, como confusión, psicosis, ansiedad grave o depresión.

- Chequee a su personal en forma regular y comprensiva para verificar su bienestar, promueva que su personal hable con usted si su bienestar mental empeora.
- Ofrezca un foro breve y regular para permitir a los trabajadores expresar sus preocupaciones, hacer preguntas y fomentar el apoyo entre pares.

### **Líderes de equipo o gerente de un establecimiento de salud.**

- Identifique los medios adecuados para brindar servicios psicosociales y de apoyo para la salud mental, incluyendo las modalidades virtuales; además, asegúrese de que el personal sepa que estos servicios están a su disposición.
- Establezca horarios flexibles para los trabajadores que estén directamente afectados o que tengan familiares afectados.
- Asegúrese de brindar tiempo para que los colegas se den apoyo social entre ellos.
- Brinde orientación a las personas que prestan el primer nivel de respuesta acerca de la manera de prestar apoyo emocional y práctico básico a las personas afectadas.
- Identifique y gestione las necesidades urgentes de salud mental y neurológica del personal.
- Haga que los trabajadores sin experiencia trabajen de cerca con sus colegas más experimentados. Los compañeros ayudan a brindar apoyo, vigilar el estrés y reforzar los procedimientos de seguridad.
- Asegúrese de que se disponga de medicamentos genéricos para trastornos mentales, para quien lo necesite. Las personas que tienen trastornos crónicos de salud mental o ataques epilépticos necesitarán acceso ininterrumpido a su medicación, y se debe evitar la discontinuación repentina.
- Chequee a su personal en forma regular y comprensiva para verificar

su bienestar, promueva que su personal hable con usted si su bienestar mental empeora.

- Ofrezca un foro breve y regular para permitir a los trabajadores expresar sus preocupaciones, hacer preguntas y fomentar el apoyo entre pares.

**Personas que cuidan de adultos mayores** Los adultos mayores son particularmente vulnerables al COVID-19 dadas sus fuentes de información limitadas, sistemas inmunitarios más débiles y la tasa de mortalidad más alta por el virus COVID-19 observada en la población mayor.

- Suministre apoyo práctico y emocional a las personas mayores, en especial si tienen algún deterioro cognitivo o demencia, pueden volverse más ansiosos, enojados, estresados, agitados y retraídos.
- Transmita información sencilla acerca de lo que está pasando, cómo reducir el riesgo de infección y ayúdele a practicarlos. Repita la información cada vez que sea necesario. Puede resultar útil hacerlo por escrito o con imágenes.
- Aliente a sus familiares o amigos a llamarlos con regularidad y enséñele cómo utilizar las videollamadas.

**Adultos mayores que viven solos:**

- Si usted padece alguna enfermedad, asegúrese de tener acceso a todos los medicamentos que requiera.
- Active sus contactos sociales para que, de ser necesario, le brinden ayuda.
- Esté preparado y sepa de antemano dónde y cómo obtener ayuda si la necesita, como llamar a un taxi, recibir comida o solicitar atención médica.
- Aprenda ejercicios físicos simples que pueda realizar a diario en su casa para mantener la movilidad y reducir el aburrimiento.
- Mantenga la rutina y los horarios habituales en la medida de lo posible

o desarrolle nuevas rutinas u horarios, incluido el ejercicio regular, limpieza, tareas domésticas diarias, y otras actividades como cantar y bailar.

- Mantenga contacto regular con sus seres queridos a través de los medios que tenga disponible.
- Aliente a sus familiares o amigos a llamarlos con regularidad y que le enseñen cómo utilizar las videollamadas.
- Aprenda cómo utilizar los equipos de protección personal como tapabocas.

### **Personas quienes tienen niños bajo su cuidado:**

Los niños y adolescentes reaccionan, en parte, a lo que ven de los adultos que los rodean. Cuando los padres y cuidadores manejan el COVID-19 con calma y confianza, pueden brindar el mejor apoyo a sus hijos, por eso:

- Transmita a los niños información sencilla acerca de lo que está pasando, la manera de reducir el riesgo de infección y ayúdeles a practicarlas. Repita la información cada vez que sea necesario de una manera agradable.
- Asegúrele a su hijo que están a salvo. Hágales saber que está bien si se sienten molestos.
- Comparta con ellos cómo esta situación le causa estrés a usted, para que puedan entenderlo e interactuar con usted.
- Ayúdelos a encontrar maneras positivas de expresar sus sentimientos, como el temor y la tristeza para aliviar sus preocupaciones. Pruebe con actividades como jugar y dibujar.
- Mantenga a los niños cerca de sus padres y familiares, en lo posible, evite separarlos de las personas con las que viven. Si es necesario separarlo de su cuidador principal, asegúrese de que haya un cuidado y seguimiento alternativo adecuado, con contacto regular a través de los medios que tengan disponibles.
- Si los niños padecen alguna enfermedad, asegúrese de tener acceso a

todos los medicamentos que requieran.

- Esté atento a su situación de salud, en caso necesario no dude en llamar a su médico de confianza.
- Asegure una alimentación adecuada y la ingesta abundante de agua.
- Intente mantenerse al día con las rutinas regulares. Cree un horario para actividades de aprendizaje y actividades relajantes o divertidas.
- Evite que se expongan a información que les genere angustia proveniente de las redes sociales o los medios de comunicación.
- Se un ejemplo a seguir. Tome descansos, duerma lo suficiente, haga ejercicio y coma bien, conéctese con sus amigos y familiares.
- Evitar especular sobre rumores o información no verificada frente a los niños. Ojeda y Cosío (2020)..

**Marquina y Jaramillo (2020)**, indican que ante esta pandemia del COVID-19 en muchos países, como el nuestro, la respuesta ha sido mandar a la población a una cuarentena como mejor herramienta para combatirla; y es que durante mucho tiempo atrás se viene utilizando la cuarentena como herramienta para prevenir la posible propagación de enfermedades transmisibles entre la población. Sin embargo, es preciso considerar también si los beneficios que se obtendrían con esta obligatoriedad en la cuarentena van a compensar el posible costo psicológico durante este periodo. Durante el periodo en que las personas se encuentran en cuarentena en su hogar, se pueden apreciar dos formas de reacciones de estas personas, por un lado, unas pueden sacar lo mejor de sí mismos y otro pueden presentar estrés, agobio y otros desordenes psicológicos. Uno de los estudios que se revisó, midió las respuestas al estrés traumático en niños y padres en los desastres pandémicos, encontrándose que estos eventos de cuarentena y aislamiento pueden ser traumáticos, cumpliendo los criterios para trastorno de estrés postraumático (TEPT). Es también importante mencionar que el decaimiento económico probablemente sea un problema durante la cuarentena, debido a que la mayoría de las personas están impedidas de trabajar y tienen que interrumpir

sus actividades profesionales sin la debida planificación y sus efectos pueden perdurar por mucho tiempo. En otros estudios, la pérdida económica debido a la cuarentena ha creado sentimientos graves de angustia y se reportó como un factor de riesgo para síntomas de trastornos psicológicos, enojo y ansiedad inclusive varios meses después de culminado la cuarentena. Otro estudio basado en personas en cuarentena por la enfermedad del ébola encontró que, aunque los participantes recibieron una subvención económica, algunos sintieron que la cantidad era insuficiente y/o les llegó demasiado tarde; debido a esto muchos se sintieron perjudicados ya que no cubrieron sus gastos frecuentes. Algunos también se volvieron económicamente dependientes de sus familias generando la posibilidad de presencia de conflictos de esta índole. Estos síntomas se deben probablemente a que aquellos con ingresos más bajos tienen más probabilidades de verse afectados por la pérdida temporal de ingresos que aquellos con mayores ingresos. Para esto los empleadores también deben considerar enfoques proactivos que permitan a los empleados trabajar desde casa, tanto para evitar pérdidas económicas; así como mantener la proactividad y poder beneficiarse del trabajo remoto de sus trabajadores. En otro estudio realizado, se examinaron los efectos psicológicos de la cuarentena en personas en Toronto, Canadá, encontrándose una alta prevalencia de angustia psicológica. Los síntomas del TEPT y la depresión se observaron en el 28,9% y el 31,2% de los encuestados, respectivamente. Las duraciones más largas de la cuarentena se asociaron con una mayor prevalencia de síntomas de TEPT. Así mismo el conocimiento o la exposición directa a alguien con un diagnóstico de SARS también se asoció con TEPT y síntomas depresivos. Así también un estudio informa de efectos psicológicos negativos, incluyendo síntomas de estrés postraumático, confusión e ira. Los factores estresantes incluyeron una mayor duración de la cuarentena, temores de infección, frustración, aburrimiento, suministros inadecuados, información inadecuada, pérdidas financieras. Por otro lado, en investigaciones anteriores, muchas personas declaran que perciben una información deficiente de las autoridades de salud pública y lo vuelven un

factor estresante, creyendo que son información insuficiente y poco claras para poder tomar acciones adecuadas.

**Análisis comparativo de las referencias relacionadas a consecuencias Psicológicas en el desempeño laboral**

<b>Autor</b>	<b>Balluerka L. (2020)</b>	<b>Ojeda C. (2020)</b>	<b>Lozano V. (2020)</b>	<b>Monterroza C.(2020),</b>	<b>AC Almaguer (2020)</b>	<b>Ramirez y Ortiz (2020)</b>
Dimensiones	Consecuencias Psicológicas	El covid 19	Impacto de la epidemia	Infecciones por coronavirus	Seguridad Psicológica	Consecuencias de la pandemia
	Desempeño por competencias	Salud mental	Estrés, ansiedad, depresión	Estrés laboral y miedo	Hospitalización y aislamiento social	Aislamiento social.

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis crítico.**

Del análisis efectuado de las teorías relacionadas sobre las consecuencias Psicológicas en el desempeño laboral, se asume que la más pertinente para el cumplimiento del objetivo de una organización son establecidas por Balluerka (2020) y AC Almaguer. (2020) debido a que fomentan la gestión del desempeño a través de la motivación y la capacitación para el cumplimiento de metas de la empresa..

### **2.2.1.1. Ansiedad miedo y apatía.**

La ansiedad, miedo y apatía, pueden ser los principales protagonistas en estos días. Estas emociones son consecuencia de la incertidumbre que la situación genera. Pueden aparecer pensamientos de tipo catastrofistas y anticipatorios, poniéndonos en los peores y más improbables escenarios, pero que nos generarán un gran malestar. Asensi L. (2020).

El espectro depresivo, los sentimientos pesimistas o de desesperanza, y soledad presentan un cambio porcentual a tener en cuenta con un aumento de los mismos. Esta tendencia de cambio es mayor cuando consideramos a aquellos encuestados que tienen síntomas o han sido diagnosticados de la COVID-19, para aquellos que están pasando el confinamiento solos, en mujeres y conforme disminuye la edad, el nivel socioeconómico y la estabilidad laboral. Los sentimientos de culpa siguen la misma dirección, pero de forma menos marcada. Y las ideas autolíticas no presentan relaciones relevantes con las otras variables. En general, los sentimientos de confianza y optimismo disminuyeron, siendo esta disminución mayor en mujeres, en las personas en las que ha empeorado la situación laboral y en los que han tenido sintomatología o diagnóstico de la COVID-19. Pero no apareció una relación clara con la edad. En los sentimientos de vitalidad y energía se observa también un empeoramiento para el total de la muestra, pero mayor en mujeres, conforme disminuye la edad, en los que no son grupo de riesgo (quizá mediado por la variable edad), en los que tienen síntomas con o sin diagnóstico por COVID-19, en función de la (peor) situación laboral, y en zonas más afectadas por la pandemia. En general, se ha observado un aumento de los sentimientos de irritabilidad y enfado, siendo este aumento ligeramente mayor en los grupos de menor edad, en las mujeres y en quienes tienen síntomas o diagnóstico de COVID-19. Ansiedad, depresión e ira son componentes fundamentales de la dimensión de estabilidad emocional, y

cuando se pregunta por los cambios de humor, en general, la conclusión va en la misma dirección: una gran proporción de casos experimenta un empeoramiento. El incremento en los cambios de humor ocurre más en mujeres, y conforme disminuye la edad, aumenta el nivel socioeconómico y más entre quienes no tienen un perfil de riesgo y los que han tenido síntomas con o sin recibir un diagnóstico. (Balluerka 2020)..

Los trastornos de ansiedad constituyen una importante problemática en la situación de aislamiento propia de una cuarentena por epidemia. Una revisión reciente (Brooks et al., 2020) se hacía eco de una prevalencia de miedo, ansiedad y nerviosismo que oscilaban entre el 7 y 20% de la población en cuarentena. Esta sintomatología afectaba en mayor medida a los profesionales sanitarios, y podía verse agravada en función de la duración de la cuarentena, el acceso inadecuado a información y suministros, el aburrimiento y la frustración.

#### **2.2.1.2. Incertidumbre.**

Asensi (2020) hace mención de que necesitamos saber qué es lo que va a pasar a continuación y así poder anticiparnos a lo que va a ocurrir. Los seres humanos intentamos controlar constantemente todo aquello que nos rodea, esto como sabemos, en ocasiones no es posible y ese intento de controlar generará mayor ansiedad. En esta ocasión, es posible que sientas que no hay nada que tú puedas hacer, sólo esperar. Esto puede generar frustración. Esta incertidumbre puede llevarnos a la búsqueda de información constante, sintiendo en estos días una sobreinformación. En este caso tenemos que tener cuidado porque mucha de la información que estamos recibiendo no son de fuentes oficiales y pueden llevarnos a error. Por otro lado, el exceso de información puede generar consecuencias negativas sobre nuestro estado de salud física y emocional. Estos días hay un aluvión de información por diferentes vías: la televisión, la radio, internet, los chats de WhatsApp, siendo la epidemia de coronavirus el tema central de cualquier conversación.

La sobreinformación puede generar en nosotros estrés, angustia, ansiedad o preocupación, llevándonos incluso a realizar diferentes comprobaciones como buscar actualizaciones constantes de nueva información: por ejemplo, el número de nuevos contagios o bien realizar comprobaciones sobre nuestra salud física, como estar tomándonos la temperatura constantemente. Estas comprobaciones aumentan nuestros niveles de ansiedad, apareciendo en nosotros diferentes síntomas que puede confundirse con los síntomas provocados por COVID-19, generándose así cierta hipocondría, entendida esta como cierto miedo y preocupación irracional a padecer el contagio..

### **2.2.1.3. Estrés Postraumático.**

Asensi (2020), En este tiempo de confinamiento por la expansión del coronavirus van a estar presentes ciertos cambios emocionales en nosotros. Es posible que en determinado momento nuestro estado de ánimo se mantenga estable, pero en otros momentos puede cursar con emociones más desagradables como son la tristeza, el miedo o el enfado. Así como la aparición de irritabilidad, angustia, preocupación, estrés, síntomas depresivos, problemas de sueño, entre otros. Es importante que normalicemos y atendamos todos los diferentes estados en los que nos podemos encontrar a lo largo de estos días..

Los seres humanos somos seres sociales, necesitamos el contacto con los demás para nuestra supervivencia. Teniendo en cuenta esto, otra de las consecuencias que genera la cuarentena es el aislamiento social que todos sufrimos. Nos encontramos lejos de nuestros seres queridos y la falta de libertad para poder verlos puede llevarnos a sentir una gran angustia y tristeza..

Más a largo plazo, el confinamiento o aislamiento puede ser causa de la aparición de trastornos de tipo emocional, como ansiedad y depresión o trastornos pos estrés postraumático. (Asensi, 2020)..

### **2.2.2. Desempeño laboral.**

La Organización del Trabajo OIT, (2020), indica que más allá de la inquietud que provoca a corto plazo para la salud de los trabajadores y de sus familias, el virus y la consiguiente crisis económica repercutirán adversamente en el mundo del trabajo en tres aspectos fundamentales, a saber:

1. La cantidad de empleo (tanto en materia de desempleo como de subempleo;.
2. La calidad del trabajo (con respecto a los salarios y el acceso a protección social; y.
3. Los efectos en los grupos específicos más vulnerables frente a las consecuencias adversas en el mercado laboral.

La crisis ya ha repercutido ampliamente en el plano económico y en el mercado laboral, tanto en la oferta (producción de bienes y servicios) como en la demanda (consumo e inversión). Su incidencia adversa en la producción, que al principio solo afectó a Asia, se ha ampliado a las cadenas de suministro de todo el mundo. Todas las empresas, con independencia de su tamaño, deben afrontar graves problemas, en particular en los sectores de la aviación, el turismo y la hostelería, así como un grave riesgo de disminución de ingresos, aumento de la insolvencia y pérdida de puestos de trabajo en determinadas esferas. El mantenimiento de la actividad empresarial será especialmente difícil para las PYMES. A raíz de las restricciones de viaje, el cierre de fronteras y la imposición de medidas de cuarentena, en muchos casos los trabajadores no pueden desplazarse a su lugar de trabajo ni llevar a cabo su actividad profesional, lo que merma sus ingresos, en particular en los casos de empleo informal u ocasional. Los consumidores de muchos países no pueden adquirir bienes ni servicios, o son reticentes a hacerlo. Habida cuenta de la actual coyuntura de incertidumbre y temor, cabe esperar que las empresas pospongan las inversiones, la adquisición de bienes y la contratación de trabajadores.

El Covid-19 tendrá una amplia repercusión en el mercado laboral. Más allá de la inquietud que provoca a corto plazo para la salud de los

trabajadores y de sus familias, el virus y la consiguiente crisis económica repercutirán adversamente en el mundo laboral. OIT (2020)..

### **2.2.2.1. Producción.**

Weller, J. (2020), La productividad laboral, tanto a nivel global como en América Latina, ha mostrado un desempeño mediocre durante la última década. Esto representa uno de los enigmas más importantes de la evolución económica reciente, pues las transformaciones tecnológicas indudablemente tienen el potencial de generar un importante aumento de la productividad laboral. Hay diferentes posiciones al respecto, y algunos analistas argumentan que se trata, más que todo, de problemas de medición, otros que las nuevas tecnologías transforman más el consumo que la producción, y desde una tercera posición se sostiene que el impacto de la digitalización se observará de manera gradual, como consecuencia de procesos de aprendizaje de su mejor aplicación productiva. Las medidas de contención del COVID-19 afectan marcadamente tanto al producto y al empleo como a la productividad laboral media. La magnitud del impacto dependerá, en buena parte, de la estructura del mercado laboral. Las experiencias de crisis previas y los primeros datos sobre la evolución reciente indican, por ejemplo, una diferencia entre la evolución en los Estados Unidos y ciertos países europeos. Así, en la crisis financiera de 2007-2009 la facilidad del despido en los Estados Unidos incidió en que la productividad laboral media no cayó, a pesar de una significativa contracción del producto, mientras que las medidas de protección del empleo en muchos países europeos incidieron en que la contracción del producto se expresó más en una caída de la productividad laboral media que en el empleo. En América Latina, la caída de la productividad laboral media fue aún más marcada, dado que – en ausencia de seguros de desempleo en la mayoría de los países y de ahorros suficientes para enfrentar la pérdida de ingresos laborales – la destrucción del empleo en el sector formal conllevó, además de un aumento de la desocupación, una

marcada expansión del sector informal y así de empleos de baja productividad..

Weller J. (2020), manifiesta que la crisis sanitaria puede tener otro impacto en la productividad laboral a largo plazo que se determina por la combinación de las maquinarias y la tecnología y las habilidades y competencias de los trabajadores. Bajo el concepto del capital humano se ha diferenciado capital humano general y capital humano específico. Mientras que primero es aplicable en cualquier contexto productivo (por lo menos de un rubro dado), gran parte del último se adquiere en un puesto de trabajo específico, en una empresa en particular. Buena parte de este capital humano no se puede aprovechar de manera productiva en otro contexto o en otra empresa. Si en una crisis profunda una gran cantidad de empresas quiebra y desaparece, con ellas también desaparece la posibilidad de aprovechar una parte del capital humano de los trabajadores, relacionada con los puestos de trabajo en estas empresas. Por lo tanto, mayor la destrucción de empresas y empleos en el contexto de la crisis sanitaria, mayor la pérdida de capital humano y, por lo tanto, de la productividad laboral potencial (Eichengreen, 2020). Una expresión de esto es que, aun cuando estos trabajadores logran reinsertarse posteriormente al mercado laboral, lo tenderían a hacer con una menor productividad e ingresos más bajos. Al mismo tiempo, la ya mencionada desigualdad relacionada con el acceso al teletrabajo durante la crisis sanitaria que permite evitar dicha pérdida de capital humano específico tendrá un impacto de más largo plazo, dado que esta pérdida tiende a concentrarse en personas de menor nivel educativo y edad, así como miembros de minorías étnicas e inmigrantes (Yasenov, 2020; Bell y Blanchflower, 2020). Por otra parte, la crisis sanitaria podría incidir una aceleración de la introducción de tecnologías digitales y la adaptación correspondiente de los procesos productivos y de las competencias de los trabajadores. En consecuencia, el impacto de la crisis del COVID-19 en la productividad laboral en el mediano plazo es incierto, ya que, por una parte,

se estimula el uso de nuevas tecnologías que tienden a acelerar el crecimiento de la productividad laboral y, por la otra, la destrucción de capital humano tiende a frenarlo, y está por verse la intensidad en la recuperación de la inversión en un contexto que por un tiempo prolongado se caracterizaría por elevados grados de incertidumbre.

Propósito de la evaluación del desempeño se utiliza para conocer el grado en el que los empleados cumplen con los objetivos propuestos a nivel individual. La evaluación del desempeño laboral es tarea del departamento de recursos humanos. El objetivo de esta evaluación no es juzgar a nadie, sino todo lo contrario es conocer el valor del trabajo realizado por los empleados de la organización y así poder medir el nivel de competitividad de la organización. Martínez (2020)..

Las organizaciones que adoptan el propósito, incorporan bienestar y significado en cada aspecto del trabajo diario, optimizando el poder de las personas aprovechando las fortalezas complementarias de los trabajadores al servicio de un objetivo común. Deloitte (2020)..

El mayor desafío que las organizaciones probablemente enfrenten en la recuperación es la tensión entre la preparación para un retorno a las actividades y rutinas anteriores – volviendo a trabajar – mientras también se adaptan a la nueva realidad – repensando el trabajo. Aunque muchas fuerzas laborales han demostrado resiliencia ante la crisis, es importante recordar que el cambio transformador puede ser difícil e inquietante para muchos trabajadores. Aunque algunos puedan preferir trabajar desde la casa, es posible que otros se sientan incómodos o no productivos trabajando fuera del lugar de trabajo tradicional. La manera que los líderes adapten y equilibren estas divergentes expectativas ayudará a definir el futuro de la confianza en sus organizaciones. A pesar de la incertidumbre, hay una cosa que queda claro: los clientes, los trabajadores, los proveedores y otros socios están

observando. La manera como las organizaciones manejen la recuperación podrá definir sus marcas tanto con su fuerza laboral como con sus clientes, podrá establecer sus reputaciones por los siguientes años, determinar su futura competitividad y finalmente definir si realmente están operando como una empresa social. Deloitte (2020)..

### **2.2.2.2. Responsabilidad.**

Reynaldos K.(2020), La Responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE o RSC) se define como la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad. Es así entonces, que, en este cambio de las condiciones de trabajo, se recomienda no sólo establecer métodos de trabajo no presencial, sino que además generar estrategias para mantener la salud y el bienestar de los equipos que trabajan en una institución, entregando apoyo organizacional, instrumental y emocional con el objetivo de mantener el bienestar de los empleados. Como colaboradores, estamos siendo parte de una innovación al utilizar plataformas que son creadas para favorecer el trabajo, puedan ser utilizadas para actividades nunca dimensionadas en un entorno laboral. La sensación o el placer de compartir virtualmente , visualizar a los compañeros de trabajo en otra perspectiva, incorporar a las familias e incluso a las mascotas, ha generado una gran gratificación y sin duda sentirnos orgullosos de cómo algunas instituciones han enfrentado esta pandemia. En una reciente publicación, los anestesistas Patricia Macaya y Fernando Aranda señalan que el hecho de pertenecer a un equipo de trabajo, nos presenta la valiosa oportunidad de colectivamente, buscar y encontrar un nuevo enfrentamiento a la cambiante nueva realidad ..

Las organizaciones que adopten el potencial, están diseñadas y organizadas para maximizar lo que los humanos tienen la capacidad de pensar, crear y realizar en un mundo de maquinarias, aumentado el potencial de su gente para un éxito de largo plazo en el trabajo. A medida que las

organizaciones inicien el proceso de recuperación, deberán reforzar su compromiso con el bienestar y propósito por medio de un enfoque en las inquietudes físicas, psicológicas y financieras. El bienestar físico incluirá un énfasis en la salud y la seguridad, la limpieza de los lugares de trabajo y la disponibilidad de exámenes y tratamiento. El bienestar psicológico incluirá prácticas del lugar de trabajo como horarios flexibles que abordan la salud mental y emocional de los trabajadores. Los líderes deberían reconocer la diversidad de las expectativas individuales de los trabajadores y apoyarlos a través de la crisis y la transición hacia la recuperación. El compromiso con el bienestar deberá extenderse al bienestar en el hogar mientras los trabajadores continúan cuidando los niños y los miembros de la familia mayores. Los empleados están buscando el sentido de sus trabajos; el sentido para sus organizaciones y clientes, el sentido para ellos como individuos y sus carreras y el sentido para sus comunidades. La renovación del compromiso con la fuerza laboral requiere de un enfoque en el propósito integrando las necesidades de individualismo y pertenencia de los empleados y el valor de conectar el bienestar, la contribución y el trabajo. Deloitte (2020)..

Las organizaciones deberán comunicarse directamente con los individuos y los equipos de manera oportuna para esbozar las misiones y las prioridades organizacionales y para conectar los objetivos y los resultados de la empresa. La fuerza laboral deberá sentirse conectada con la misión. Como parte de este esfuerzo, las organizaciones deberán evaluar, actualizar e implementar políticas y prácticas esenciales para fomentar el bienestar de su fuerza laboral tanto en las instalaciones como fuera de las instalaciones. Las organizaciones tienen que reconocer que es probable que el desempeño tenga un nuevo sentido en el lugar de trabajo post-COVID. Se combina la salud y la productividad para ayudar a asegurar que los trabajadores prosperen en vez de que simplemente cumplan con los objetivos. Los líderes deberán preguntarse cómo brindarán apoyo para sus fuerzas laborales y asegurar que los trabajadores se sientan conectados y comprometidos con las prioridades y la estrategia de la organización redefinidas. Deloitte (2020)..



### **2.2.2.3. Iniciativa.**

El COVID-19 cambió para siempre el modo de trabajar. No me refiero únicamente al cambio repentino hacia el trabajo remoto o a la adaptación de las oficinas, ni a la transformación del espacio privado en *home office*. Lo más interesante es hablar sobre el nuevo paradigma que quedó a la vista ahora con la pandemia y que ya empieza a asentarse el polvo. Moschini S. (2020).

### **Relaciones verticales y horizontales.**

En un escenario donde la interacción está limitada, la confianza es condición básica de un trabajo eficiente. Confianza de los líderes en el equipo y viceversa, pero también entre los empleados. Los supervisores que tuvieron que acostumbrarse a trabajar sin tener al equipo a la vista, pronto entendieron que responder con *micromanaging* es un error, como dice Brian Kropp, vicepresidente de Gartner. Los tiempos exigen aceptar que el trabajo es algo que se hace y no un lugar donde se va, y que el monitoreo debe migrar de las personas a los procesos. La falta de confianza se soluciona con herramientas tecnológicas diseñadas para planificar, colaborar y dar seguimiento en tiempo real con plataformas como Google Drive, Webex o Zoom. Moschini S. (2020).

### **Transparencia.**

La transparencia y la economía de los datos que permite la tecnología equivale a decir que cada trabajador, independientemente de dónde se encuentre, es responsable por lo que hace. Como emprendedora tecnológica especializada en el espacio de gestión de equipos remotos en lo que llamamos Business Transparency, me gusta pensar que no puedes gerenciar lo que no puedes ver y lo que no puedes medir. Mediante tecnología en la nube, la compañía puede seguir el trabajo realizado en tiempo real y evaluar el rendimiento de cada miembro del equipo. Ahora los líderes deben diseñar

flujos de trabajo lo suficientemente flexibles como para que todos los empleados, por muy lejos que estén, encuentren su lugar en la organización. Moschini S. (2020).

### **Habilidades duras y habilidades blandas.**

Las habilidades digitales y las habilidades blandas son el ticket de ingreso al nuevo mundo del trabajo. En el ámbito de lo digital no estoy hablando solamente de conectividad sino de los aspectos tecnológicos de esta tormenta perfecta para la transformación digital que estamos viviendo: la inteligencia artificial, los datos masivos, el internet de las cosas y todas esas habilidades que definen el trabajo a prueba de distancias y pandemias. En lo que respecta a las habilidades blandas estas pasaron de ser bonito detalle en las evaluaciones de talento humano a ser tal vez el pilar más importante y crítico para mantenerse dentro de un sistema laboral cambiante. Inteligencia emocional, autonomía, curiosidad, iniciativa, determinación y capacidad de tomar decisiones son requisitos ineludibles para cualquier persona que busca destacarse y navegar con éxito la nueva realidad laboral, y los departamentos de RR.HH. deben enfocarse menos en los roles tradicionales y más en las habilidades transversales. Moschini S. (2020).

### **Lo que estaba escondido sale a la luz.**

La tecnología es un verdadero democratizador de oportunidades para todos, pero especialmente para las mujeres que, gracias a la transformación digital, pueden administrar sus carreras desde donde estén y balancear su vida laboral y personal. La única competencia corriente es el talento. Y esto también es clave para la incorporación de jóvenes, adultos mayores y personas con capacidades diferentes en el mundo del trabajo. El trabajo remoto cierra todas las grietas gracias a sus horarios flexibles, al acceso democrático a las mismas oportunidades, y a la capacitación y remuneración igualitarias basadas en las habilidades y no en el género, la edad o ningún otro sesgo limitante. Moschini S. (2020)..

**Lo que es transitorio se vuelve permanente.**

COVID-19 sacudió el mundo del trabajo. En estos meses dramáticos, muchos perdieron sus empleos y otros se vieron en la necesidad de encontrar formas de diversificar sus ingresos. Por otro lado, las organizaciones salieron a contratar personas para que asistan en la transición al trabajo remoto: a nuevas necesidades, nuevos recursos. 32% de las organizaciones están reemplazando a sus empleados tiempo completo por trabajadores contingentes para economizar y diversificar sus operaciones. Que estos trabajadores ocasionales pasen a formar parte de la planta permanente, y puedan acceder a los mismos beneficios que tienen los contratados, es otro de los cambios de estructura que forzó la pandemia. Es un mundo nuevo. Mientras nos terminamos de acomodar, las personas y organizaciones que pudieron responder al cambio con apertura, inteligencia y mucha agilidad serán los que podrán dar testimonio de cómo hicieron para encontrar la forma de seguir haciendo lo que más les gusta hacer. Moschini S. (2020).

Las empresas que adopten iniciativas, ven la incertidumbre ofreciendo posibilidades en vez de amenazas y se posicionan para tomar acciones decisivas para formar un futuro desconocido. El proceso de recuperación crea oportunidades para que las organizaciones redistribuyan sus fuerzas laborales y maximicen su contribución y potencial. Mientras algunos empleados volverán a las instalaciones, otros podrían continuar trabajando a distancia. Algunos se involucrarán en actividad híbrida donde la mayor parte del tiempo trabajará a distancia, pero también se juntarán con miembros del equipo para ciertas funciones específicas. Las organizaciones deberán preparar a los trabajadores con habilidades y capacidades para el retorno. Esto incluye brindarles la infraestructura y tecnología como el ancho de banda y herramientas para el trabajo virtual, al igual que los recursos críticos de conocimiento y el acceso digital que requieren para cumplir con los inmediatos y futuros requerimientos de trabajo. La renovación del

involucramiento y la redistribución de la fuerza laboral requerirán la asignación y la creación de oportunidades significativas e impactantes para los trabajadores, pero también involucrando a los trabajadores y a los equipos para que apliquen su potencial y capacidades. Como lo hemos visto ampliamente en la respuesta ante la crisis, todos – como individuos, equipos y organizaciones - tenemos la capacidad de hacer mucho más de lo que tradicionalmente se nos ha pedido que hagamos. Deloitte, (2020).

### **2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS.**

#### **Autonomía en el trabajo:**

Nivel en que distinguen los colaboradores sentirse en su trabajo autónomos y poseen la independencia de decidir y elegir la manera más apropiada de efectuar sus tareas dentro de su centro laboral. (Uribe, 2015)..

#### **Beneficios y recompensas:**

Nivel en que distinguen los colaboradores que busca retribuir la organización al trabajo a través de recompensas y estímulos tales como aumento monetario, incentivos, vacaciones, bonos y asimismo recompensas que harán sentir satisfechos a los colaboradores, así como conseguir por la calidad de su trabajo efectuado un reconocimiento. (Uribe, 2015)..

#### **Clima organizacional:**

Es una serie de atributos distinguidos en sus subsistemas y una organización, o ambas, que establecen el comportamiento de los colaboradores y que podrían ser incitados de manera que sean acordes con el entorno y sus miembros o sus subsistemas y la organización o ambas. (Uribe, 2015)..

#### **Compromiso organizacional:**

Compromiso organizacional de los colaboradores es la medida en la cual se siente reconocido el empleado con la empresa y anhela extender contribuyendo vivamente en ella. (Robbins & Judge, 2013)..

#### **Factores estimulantes.**

De una u otra manera son los factores que contribuyen a que sienta el colaborador un compromiso alto concerniente a la empresa ya que son componentes el cual conmueven efectivamente al colaborador. (Newstrom, 2007)..

**Factores inhibidores.**

De una u otra manera son los factores no contribuyen a que sienta el colaborador un compromiso con la organización ya que son componentes el cual afectan al colaborador negativamente (Newstrom, 2007).

**Liderazgo de directivos.**

Nivel en que son los colaboradores distinguen un manejo responsable, inteligente, y alentador por el lado de sus directores, la manera en cómo influye en el desarrollo de las actividades el don de mando y la capacidad de toma de decisiones. (Uribe, 2015)..

**Motivación y esfuerzo.**

Nivel en que son alentados los colaboradores por la organización y las situaciones que hacen que laboren de forma intensa los colaboradores (Uribe, 2015)..

**Satisfacción de los trabajadores.**

Nivel en que distinguen los colaboradores que por su trabajo son reconocidos y si estos perciben ser satisfechos con la consecución de las finalidades y propósitos laborales, como derivación de un entorno atractivo y para el trabajo de satisfacción (Uribe, 2015)..

**Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.**

Nivel de compromiso, comunicación, e integración que hay en medio de los integrantes de la organización. Así como la apreciación que los colaboradores poseen al absorber la ayuda y el apoyo de sus colegas, la cual beneficia la emoción de laborar en equipo (Uribe, 2015).

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con el desempeño laboral en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

- a. Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la productividad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.
- b. Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.
- c. Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.
- d. La ansiedad miedo y apatía se relacionan con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

- e. La incertidumbre se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.
- f. El estrés postraumático se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.
- g. La ansiedad miedo y apatía se relacionan con la productividad en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua
- h. La incertidumbre se relaciona con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.
- i. El estrés postraumático se relaciona con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

## **3.2. VARIABLES**

### **3.2.1. Variable Independiente: Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19 = (X)**

La ansiedad, miedo y apatía, pueden ser los principales protagonistas en estos días. Estas emociones son consecuencia de la incertidumbre que la situación genera. Pueden aparecer pensamientos de tipo catastrofistas y anticipatorios, poniéndonos en los peores y más improbables escenarios, pero que nos generarán un gran malestar.

Como comentaba en el punto anterior, si hay algo que nos genera esta situación es incertidumbre. Los seres humanos somos seres sociales, necesitamos el contacto con los demás para nuestra supervivencia. Más a largo plazo, el confinamiento o aislamiento puede ser causa de la aparición de trastornos de tipo emocional, como ansiedad y depresión o trastornos pos estrés postraumático. Asensi L. (2020).

#### **3.2.1.1 Indicadores**

X1. Ansiedad miedo y apatía.

X2. Incertidumbre.

X3. Estrés postraumático.

#### **3.2.1.2 Escala para la Medición de la variable**

Escala de Likert

1. Nunca

2. Casi Nunca

3. Algunas veces

4. Casi siempre

5. Siempre

### **3.2.2. Variable Dependiente: Desempeño laboral = (Y)**

Las organizaciones que adoptan el propósito, incorporan bienestar y significado en cada aspecto del trabajo diario, optimizando el poder de las

personas aprovechando las fortalezas complementarias de los trabajadores al servicio de un objetivo común. Las organizaciones que adopten el potencial, están diseñadas y organizadas para maximizar lo que los humanos tienen la capacidad de pensar, crear y realizar en un mundo de maquinarias, aumentando el potencial de su gente para un éxito de largo plazo en el trabajo. Las organizaciones que adopten la perspectiva, ven la incertidumbre ofreciendo posibilidades en vez de amenazas y se posicionan para tomar acciones decisivas para formar un futuro desconocido. Deloitte, (2020).

### **3.2.2.1 Indicadores**

- Y1. Productividad.
- Y2. Responsabilidad.
- Y3. Iniciativa.

### **3.2.2.2 Escala para la Medición de la variable:**

Escala de Likert

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

## **3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio se consideró una investigación básica.

### **3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio se considera como una investigación No experimental (observacional), porque la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente variables. Se trata de un estudio en el que no se va a variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, la investigación se limita a observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural (Hernández & Fernández & Baptista, 2014).

### **3.5. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se realizó en la Ciudad de Moquegua, provincia y departamento de Moquegua - Perú.

### **3.6 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Es de nivel descriptivo, se trabajó sobre realidades de hechos, y sus características fundamentales. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. Investigación correlacional, porque la investigación tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las dos variables (Hernández & Fernández, & Baptista Luci, 2014).

### **3.7 POBLACIÓN DE ESTUDIO**

#### **3.7.1. Población**

La población estuvo conformada por 20 MYPES del Rubro Centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020.

#### **3.7.2 Muestra**

Se considera como muestra al 100% de la población por ser pequeña.

### **3.8 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.8.1. Técnicas de recolección de datos**

##### **Encuesta**

Es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene. (Carrasco, S., 2009, P. 314).

La encuesta está dirigida a 20 MYPES del Rubro Centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020.

#### **3.8.2. Instrumento para la Recolección de Datos**

##### **Cuestionario**

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009) citado por Hernández, Fernández & Baptista (2014, p. 217).

Para el desarrollo del presente estudio se utilizará el cuestionario. Dirigido a las MYPES del rubro Centros Odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020.

### **3.9 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS**

El procesamiento de datos se realizó de forma automatizada con la utilización de medios informáticos.

Para ello, se utilizó el soporte informático SPSS 22.0 Para Windows paquete con recursos para el análisis de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; Microsoft Office Excel 2010, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitaron el ordenamiento de datos. Para la contratación de hipótesis se utilizó el método estadístico Rho de Spearman.

En lo que respecta a Microsoft Office Excel 2010,

- Se registró la información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos.
- Elaboración de Tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemático de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.
- Elaboración de las figuras que acompañan los cuadros que se elaboraron para describir las variables. Estas figuras permitieron visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis.
- Las Tablas y figuras elaboradas en Excel, se trasladaron a Word, para su ordenamiento y presentación final.

## CAPITULO IV RESULTADOS

### 4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se desarrolló a través de una encuesta utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los trabajadores de 20 MYPES del Rubro Centros odontológicos de la ciudad de Moquegua; con la finalidad de evaluar, la variable independiente: consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 y variable dependiente: desempeño Laboral.

### 4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para la recolección de los datos, primeramente, se procedió a confeccionar un instrumento-cuestionario para evaluar la fiabilidad de los ítems a través del método de alfa Cronbach, obteniendo el siguiente resultado:

#### Confiabilidad del Instrumento a través del alfa de Cronbach

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	30

Mientras & más se acerque a la unidad (1) es más confiable

### 4.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

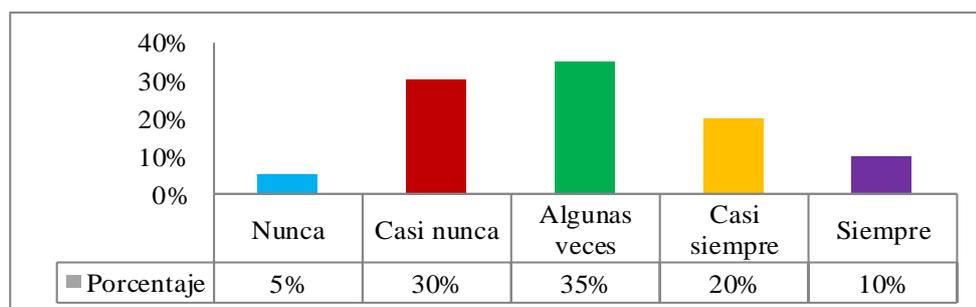
En esta parte se presentan los resultados obtenidos por variables e indicadores del proceso de la investigación.

**Tabla 1 :**

*Se alerta oportunamente sobre situaciones adversas*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	6	30%
Algunas veces	7	35%
Casi siempre	4	20%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 1:** *Se alerta oportunamente sobre situaciones adversas.*

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

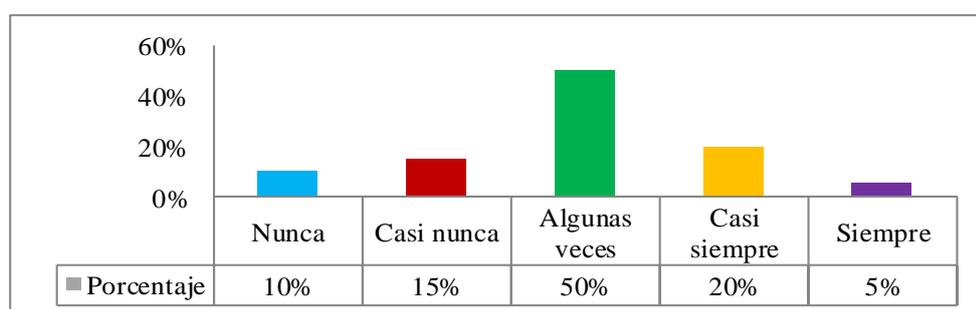
En lo referente a si se alerta oportunamente sobre situaciones adversas que afectan el logro de los objetivos. El 35% menciona que algunas veces, el 30% indica que casi nunca, el 20% indica que casi siempre, el 10% manifiesta que siempre y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se alerta oportunamente sobre situaciones adversas que afectan el logro de los objetivos.

**Tabla 2 :**

Se monitorea al personal sobre su estado de salud y necesidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	4	20%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 2:** Se monitorea al personal sobre su estado de salud y necesidades.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

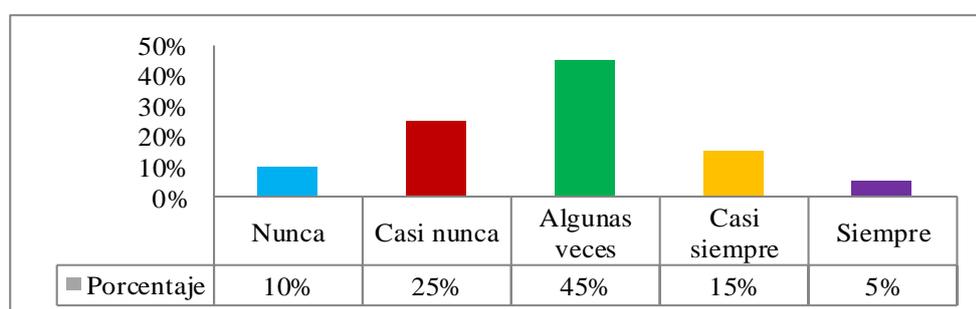
Respecto a si se monitorea al personal sobre su estado de salud y necesidades. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi siempre, el 15% indica que casi nunca, el 10% manifiesta que nunca y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se monitorea al personal sobre su estado de salud y necesidades.

**Tabla 3 :**

Se adoptan medidas correctivas para corregir deficiencias

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	9	45%
Casi siempre	3	15%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 3:** Se adoptan medidas correctivas para corregir deficiencias

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

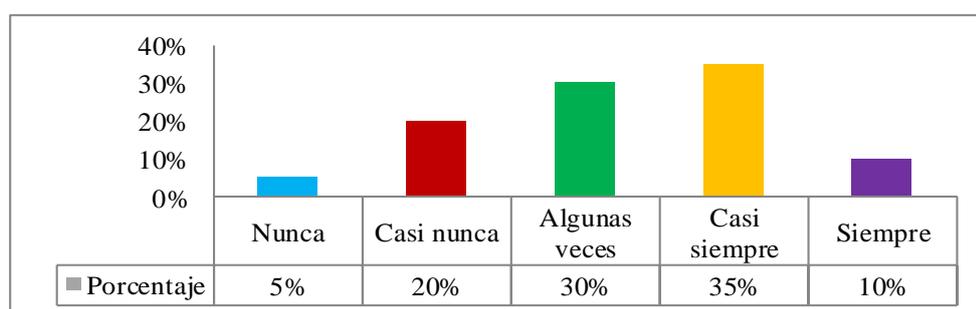
En lo referente a si se adoptan medidas correctivas para corregir deficiencias de manera oportuna. El 45% menciona que algunas veces, el 25% indica que casi nunca, el 15% indica que casi siempre, el 10% manifiesta que nunca y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se adoptan medidas correctivas para corregir deficiencias de manera oportuna.

**Tabla 4 :**

Se invita al entrenamiento para la solución de problemas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	4	20%
Algunas veces	6	30%
Casi siempre	7	35%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 4:** Se invita al entrenamiento para la solución de problemas.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

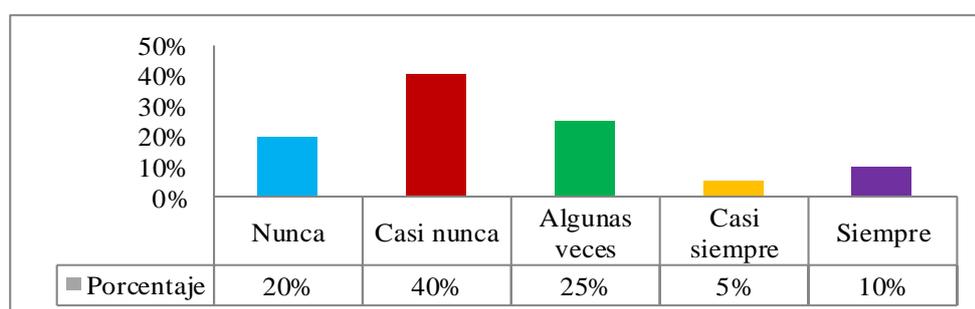
En lo que respecta a si se invita al entrenamiento para la solución de problemas. El 35% menciona que casi siempre, el 30% indica que algunas veces, el 20% indica que casi nunca, el 10% manifiesta que siempre y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que casi siempre se invita al entrenamiento para la solución de problemas.

**Tabla 5 :**

Considera que se viene cumpliendo con los objetivos y metas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20%
Casi nunca	8	40%
Algunas veces	5	25%
Casi siempre	1	5%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 5:** Considera que se viene cumpliendo con los objetivos y metas

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

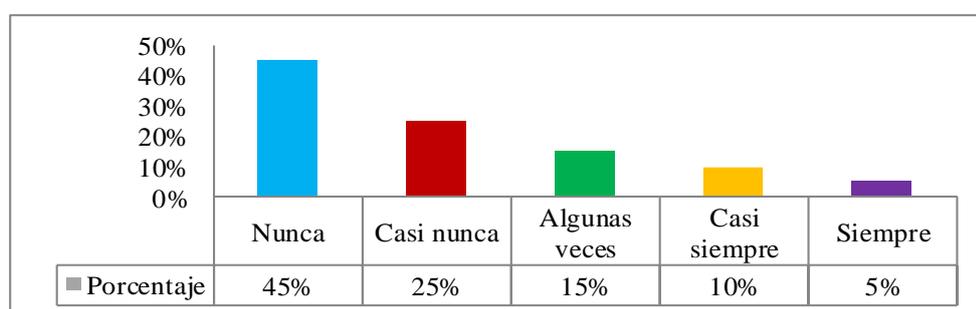
En lo referente a si considera que se viene cumpliendo con los objetivos y metas programados. El 40% menciona que casi nunca, el 25% indica que algunas veces, el 20% indica que nunca, el 10% manifiesta que siempre y el 5% menciona que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se considera que se viene cumpliendo con los objetivos y metas programados.

**Tabla 6 :**

Se controla constantemente el adecuado ambiente laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	45%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	3	15%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 6:** Se controla constantemente el adecuado ambiente laboral.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

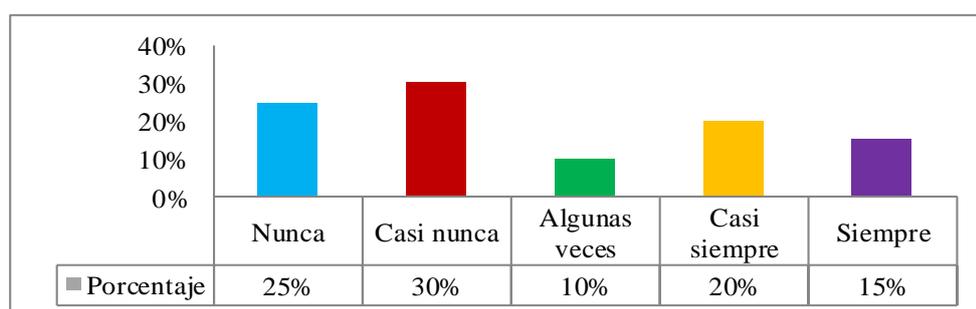
En lo que se refiere a si se controla constantemente el adecuado ambiente laboral. El 45% menciona que nunca, el 25% indica que casi nunca, el 15% indica que algunas veces, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que nunca se controla constantemente el adecuado ambiente laboral.

**Tabla 7 :**

El personal se encuentra con una adecuada salud física y emocional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25%
Casi nunca	6	30%
Algunas veces	2	10%
Casi siempre	4	20%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 7:** El personal se encuentra con una adecuada salud física y emocional.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

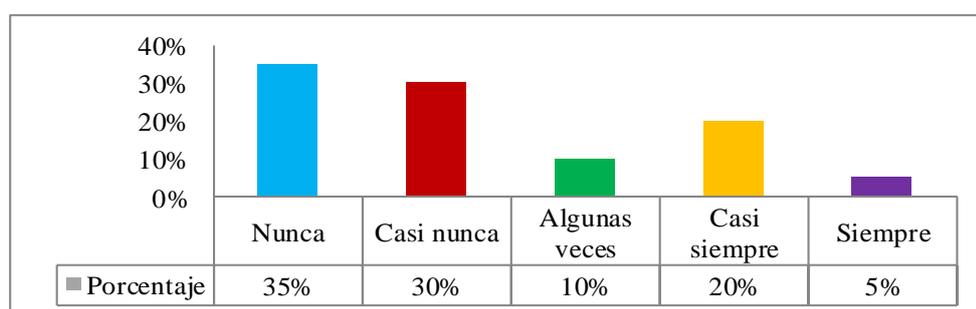
En lo que se refiere a si el personal se encuentra con una adecuada salud física y emocional. El 30% menciona que casi nunca, el 25% indica que nunca, el 20% indica que casi siempre, el 15% manifiesta que siempre y el 10% menciona que algunas veces. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se el personal se encuentra con una adecuada salud física y emocional.

**Tabla 8 :**

Se hace de conocimiento al personal sobre las medidas de la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	35%
Casi nunca	6	30%
Algunas veces	2	10%
Casi siempre	4	20%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 8:** Se hace de conocimiento al personal sobre las medidas de la empresa.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

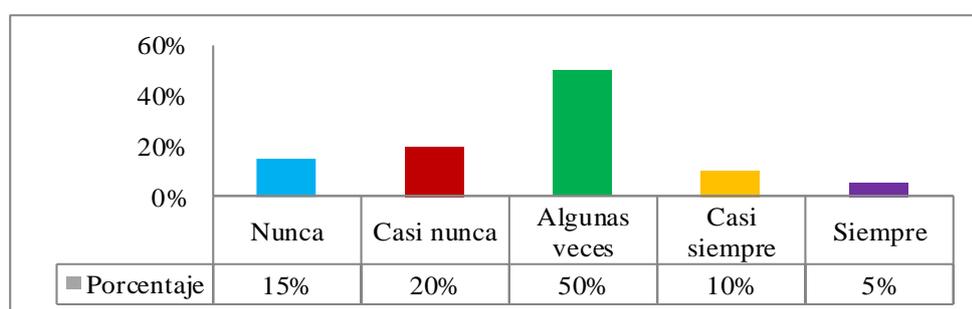
En lo referente a si se hace de conocimiento al personal sobre las medidas dadas por la empresa. El 35% menciona que nunca, el 30% indica que casi nunca, el 20% indica que casi siempre, el 10% manifiesta que algunas veces y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que nunca se hace de conocimiento al personal sobre las medidas dadas por la empresa.

**Tabla 9 :**

Se reconoce el esfuerzo de la persona al pedir ayuda

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	4	20%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 9:** Se reconoce el esfuerzo de la persona al pedir ayuda.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

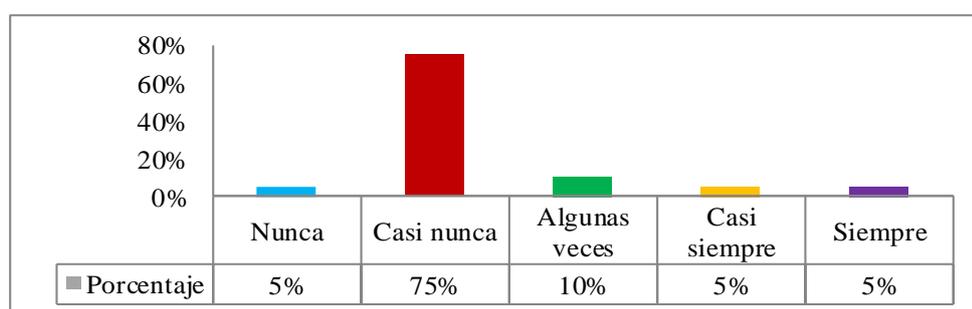
Respecto a si se reconoce el esfuerzo de la persona al pedir ayuda. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi nunca, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se se reconoce el esfuerzo de la persona al pedir ayuda

**Tabla 10 :**

Se facilita información sobre lo que ocurre a nivel emocional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	15	75%
Algunas veces	2	10%
Casi siempre	1	5%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 10:** Se facilita información sobre lo que ocurre a nivel emocional

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

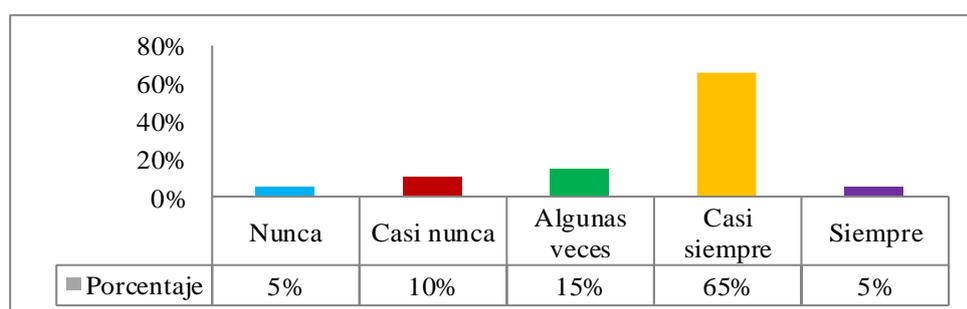
Respecto a si se facilita información sobre lo que viene ocurriendo a nivel emocional. El 75% menciona que casi nunca, el 10% indica que algunas veces, el 5% indica que nunca, el 5% manifiesta casi siempre y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se facilita información sobre lo que viene ocurriendo a nivel emocional.

**Tabla 11 :**

Se observa cambios emocionales por el confinamiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	2	10%
Algunas veces	3	15%
Casi siempre	13	65%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 11:** Se observa cambios emocionales por el confinamiento.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

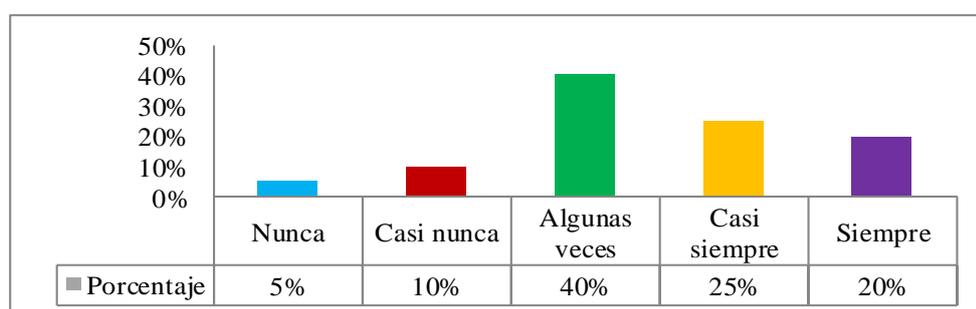
En lo que se refiere a si se observa cambios emocionales por el confinamiento. El 65% menciona que casi siempre, el 15% indica que algunas veces, el 10% indica que casi nunca, el 5% manifiesta que nunca y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi siempre se observa cambios emocionales por el confinamiento.

**Tabla 12 :**

El estado anímico del personal es controlable

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	2	10%
Algunas veces	8	40%
Casi siempre	5	25%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 12:** El estado anímico del personal es controlable.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

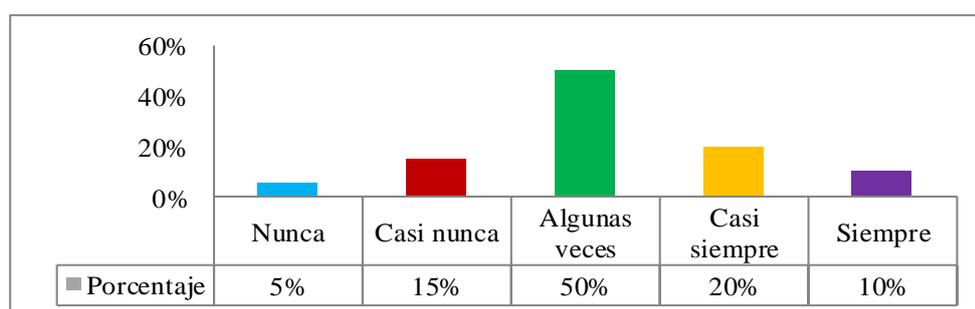
En lo referente a si el estado anímico del personal es controlable. El 40% menciona que algunas veces, el 25% indica que casi siempre, el 20% indica que siempre, el 10% manifiesta que casi nunca y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se el estado anímico del personal es controlable.

**Tabla 13 :**

Se ejecutan los procedimientos del Plan de Acción por confinamiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	4	20%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 13:** Se ejecutan los procedimientos del Plan de Acción por confinamiento

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

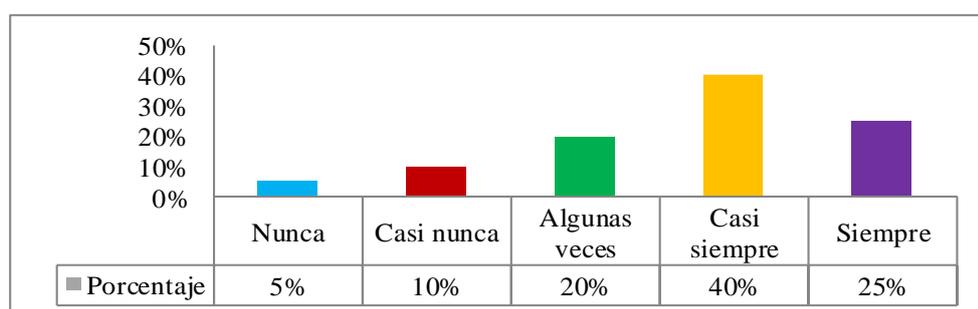
En lo que respecta a si se ejecutan los procedimientos del plan de acción por confinamiento. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi siempre, el 15% indica que casi nunca, el 10% manifiesta que siempre, y el 5% menciona que nunca, Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se ejecutan los procedimientos del plan de acción por confinamiento.

**Tabla 14 :**

Se alienta a la persona a que se contacte con sus seres queridos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	2	10%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	8	40%
Siempre	5	25%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 14:** Se alienta a la persona a que se contacte con sus seres queridos.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

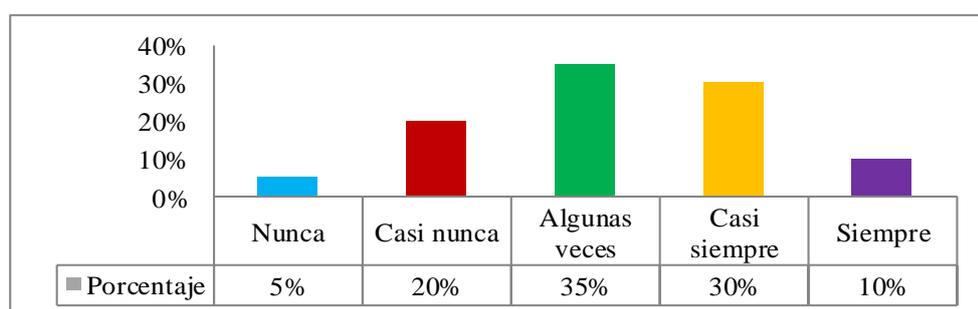
Respecto a si se alienta a la persona a que se contacte con sus seres queridos. El 40% menciona que casi siempre, el 25% indica que siempre, el 20% indica que algunas veces, el 10% manifiesta que casi nunca y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que casi siempre se alienta a la persona a que se contacte con sus seres queridos.

**Tabla 15 :**

Se viene informando las acciones de control emocional y depresivo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	4	20%
Algunas veces	7	35%
Casi siempre	6	30%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 15:** Se viene informando las acciones de control emocional y depresivo.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

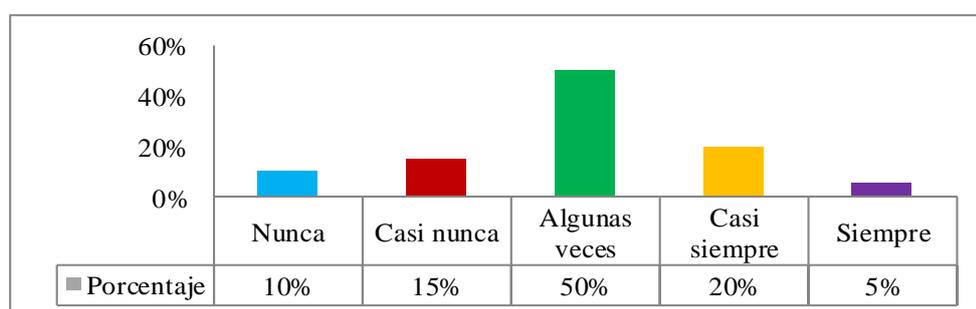
En lo que respecta a si se viene informando las acciones de control emocional y depresivo. El 35% menciona que algunas veces, el 30% indica que casi siempre, el 20% indica que casi nunca, el 10% manifiesta que siempre y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se viene informando las acciones de control emocional y depresivo.

**Tabla 16 :**

Considera que la producción de los trabajadores ha sido aceptable

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	4	20%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 16:** Considera que la producción de los trabajadores ha sido aceptable.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

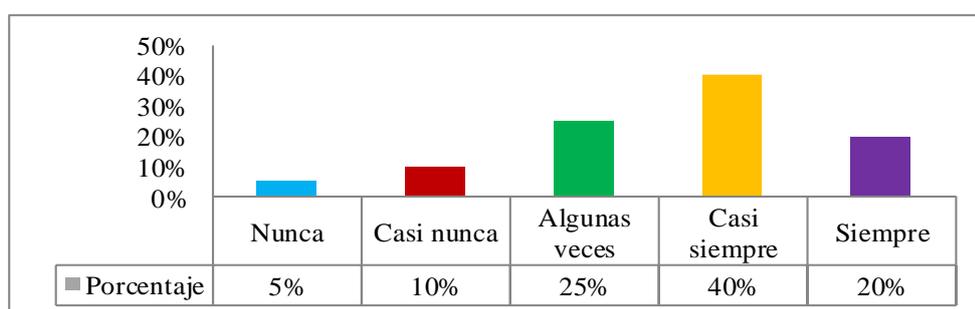
Respecto a si considera que la producción de los trabajadores ha sido aceptable. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi siempre, el 15% indica que casi nunca, el 10% manifiesta que nunca y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se considera que la producción de los trabajadores ha sido aceptable.

**Tabla 17 :**

La crisis sanitaria ha tenido un impacto en la productividad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	2	10%
Algunas veces	5	25%
Casi siempre	8	40%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 17:** La crisis sanitaria ha tenido un impacto en la productividad.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

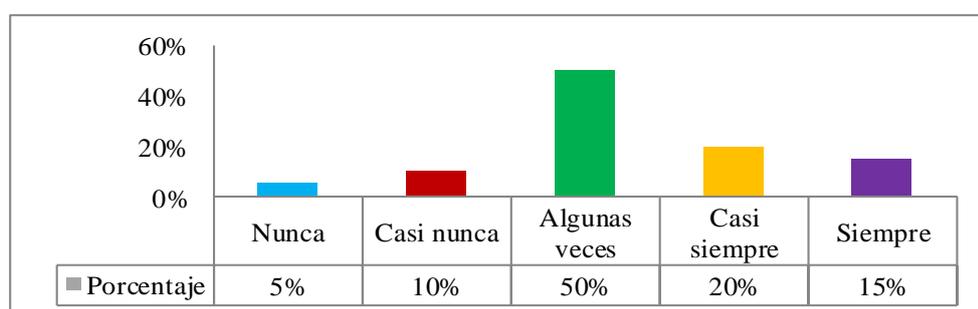
Con respecto a si considera que la crisis sanitaria ha tenido un impacto en la productividad. El 40% menciona que casi siempre, el 25% indica que algunas veces, el 20% indica que siempre, el 10% manifiesta que casi nunca y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que casi siempre se considera que la crisis sanitaria ha tenido un impacto en la productividad.

**Tabla 18 :**

La introducción de tecnologías mejora la productividad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	2	10%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	4	20%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 18:** La introducción de tecnologías mejora la productividad.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

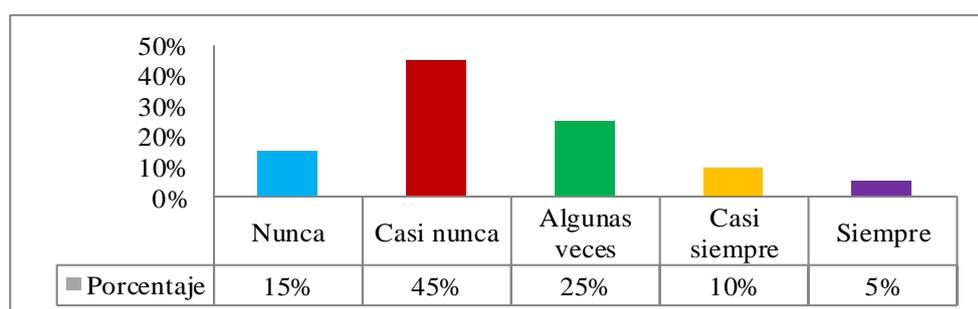
En lo que respecta a si considera que la introducción de tecnologías ha permitido mejorar la productividad. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi siempre, el 15% indica que siempre, el 10% manifiesta que casi nunca y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se considera que la introducción de tecnologías ha permitido mejorar la productividad.

**Tabla 19 :**

Considera que existe la motivación adecuada al personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	9	45%
Algunas veces	5	25%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 19:** Considera que existe la motivación adecuada al personal.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

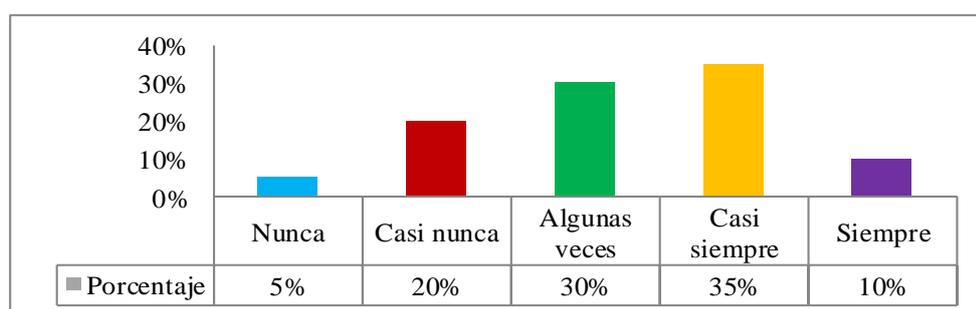
En lo que respecta a si considera que existe la motivación adecuada al personal. El 45% menciona que casi nunca, el 25% indica que algunas veces, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se considera que existe la motivación adecuada al personal.

**Tabla 20 :**

El capital humano ha reducido su capacidad productiva

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	4	20%
Algunas veces	6	30%
Casi siempre	7	35%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 20:** *EL capital humano ha reducido su capacidad productiva.*

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

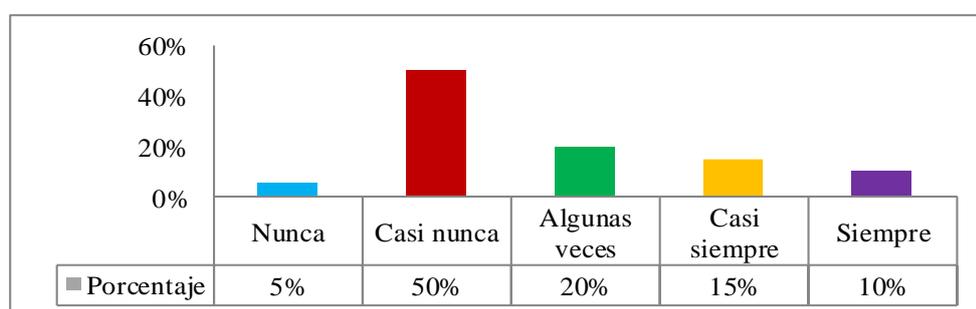
Sobre si considera que gran parte del capital humano ha reducido su capacidad productiva. El 35% menciona que casi siempre, el 30% indica que algunas veces, el 20% indica que casi nunca, el 10% manifiesta que siempre y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que casi siempre se considera que gran parte del capital humano ha reducido su capacidad productiva.

**Tabla 21 :**

Se cumple con las funciones encomendadas satisfactoriamente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	10	50%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	3	15%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 21:** Se cumple con las funciones encomendadas satisfactoriamente.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

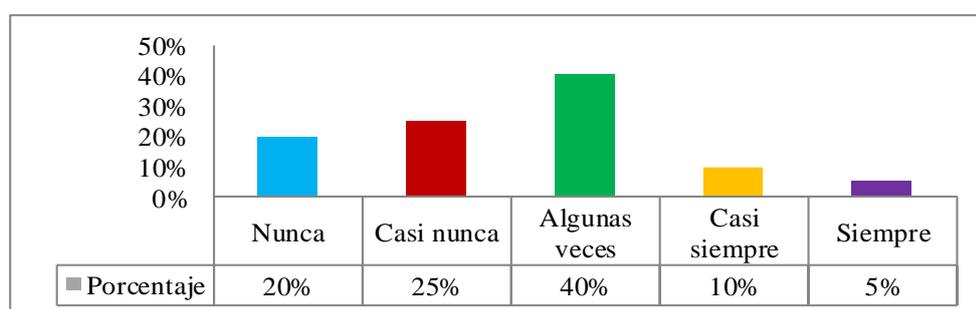
En lo que se refiere a si considera que se viene cumpliendo con las funciones encomendadas satisfactoriamente. El 50% menciona que casi nunca, el 20% indica que algunas veces, el 15% indica que casi siempre, el 10% manifiesta que siempre y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se considera que se viene cumpliendo con las funciones encomendadas satisfactoriamente.

**Tabla 22 :**

Adecuada disponibilidad de exámenes para los trabajadores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	8	40%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 22:** Adecuada disponibilidad de exámenes para los trabajadores.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

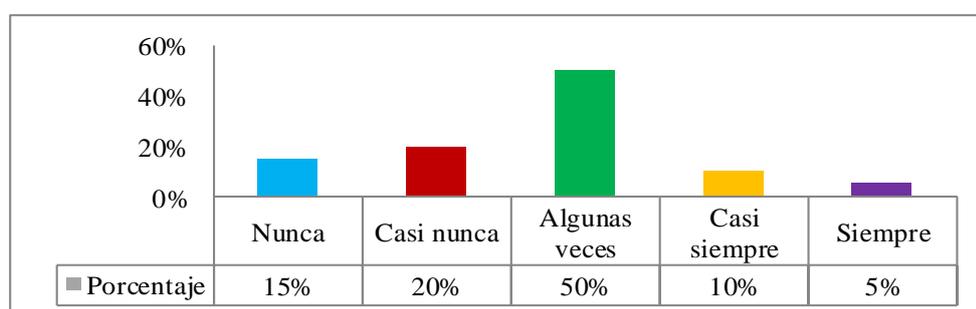
Respecto a si considera adecuada la disponibilidad de exámenes para los trabajadores. El 40% menciona que algunas veces, el 25% indica que casi nunca, el 20% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se considera adecuada la disponibilidad de exámenes para los trabajadores.

**Tabla 23 :**

Existe un compromiso integrando las necesidades del trabajador

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	4	20%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 23:** Existe un compromiso integrando las necesidades del trabajador.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

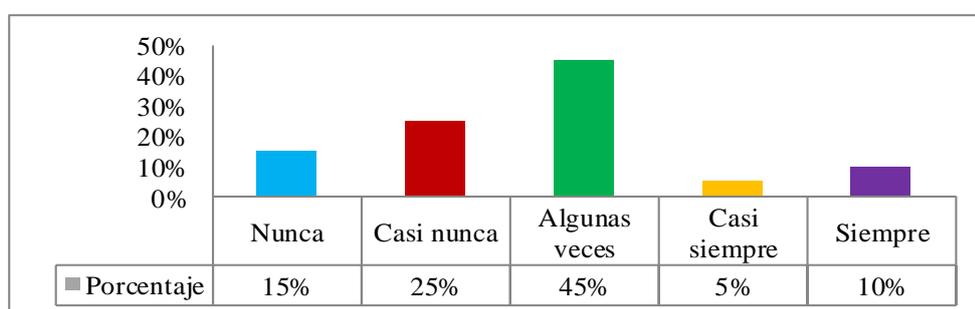
En lo referente a si existe un compromiso integrando las necesidades del trabajador y la empresa. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi nunca, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se existe un compromiso integrando las necesidades del trabajador y la empresa.

**Tabla 24 :**

Existe una adecuada comunicación entre los empleados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	9	45%
Casi siempre	1	5%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 24:** Existe una adecuada comunicación entre los empleados

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

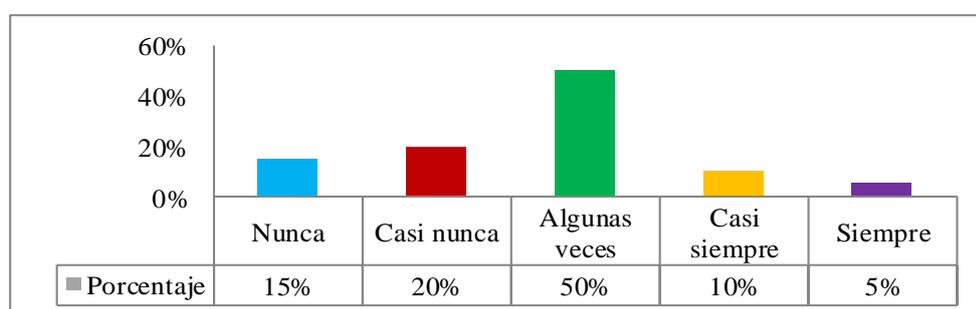
En lo que se refiere a si existe una adecuada comunicación entre los empleados. El 45% menciona que algunas veces, el 25% indica que casi nunca, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que siempre y el 5% menciona que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se existe una adecuada comunicación entre los empleados.

**Tabla 25 :**

Se viene cumpliendo con los objetivos y metas adecuadamente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	4	20%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 25:** Se viene cumpliendo con los objetivos y metas adecuadamente.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

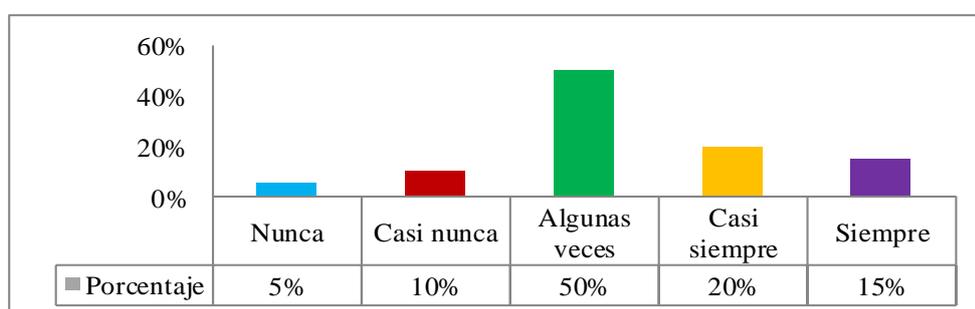
Respecto a si se viene cumpliendo con los objetivos y metas adecuadamente. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi nunca, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se viene cumpliendo con los objetivos y metas adecuadamente.

**Tabla 26 :**

La confianza permite un trabajo eficiente entre los trabajadores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	2	10%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	4	20%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 26:** La confianza permite un trabajo eficiente entre los trabajadores.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

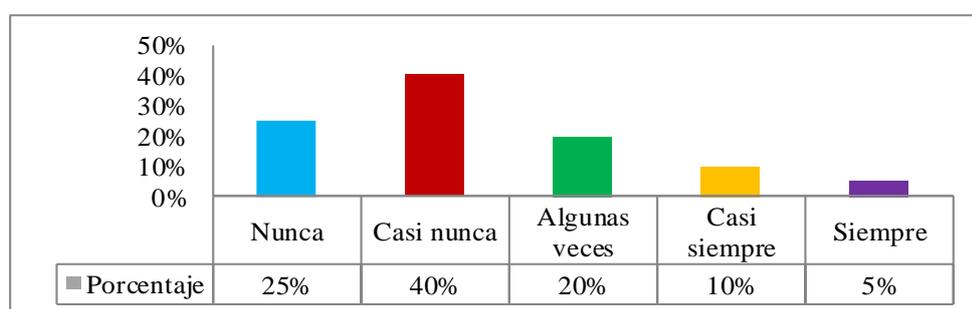
En lo que respecta a si considera que la confianza permite un trabajo eficiente entre los trabajadores. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi siempre, el 15% indica que siempre, el 10% manifiesta que casi nunca y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se considera que la confianza permite un trabajo eficiente entre los trabajadores.

**Tabla 27 :**

Se viene preparando a los trabajadores con habilidades y capacidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25%
Casi nunca	8	40%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 27:** Se viene preparando a los trabajadores con habilidades y capacidades.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

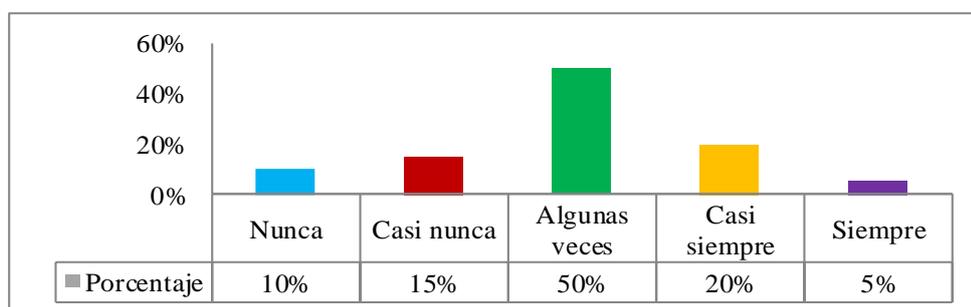
En lo referente a si se viene preparando a los trabajadores con habilidades y capacidades. El 40% menciona que casi nunca, el 25% indica que nunca, el 20% indica que algunas veces, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se viene preparando a los trabajadores con habilidades y capacidades.

**Tabla 28 :**

El personal puede administrar su trabajo desde donde este.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	4	20%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 28:** El personal puede administrar su trabajo desde donde este.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

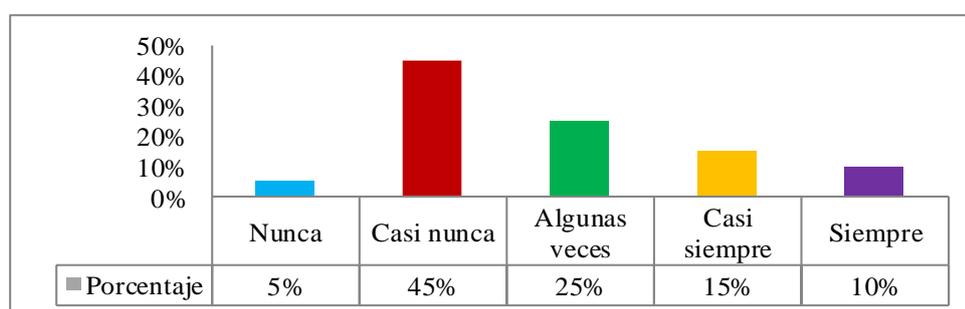
En lo que respecta a si considera que el personal puede administrar su trabajo desde donde este. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi siempre, el 15% indica que casi nunca, el 10% manifiesta que nunca y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se considera que el personal puede administrar su trabajo desde donde estén.

**Tabla 29 :**

Existe una adecuada flexibilidad en el horario de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	9	45%
Algunas veces	5	25%
Casi siempre	3	15%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 29:** Existe una adecuada flexibilidad en el horario de trabajo.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

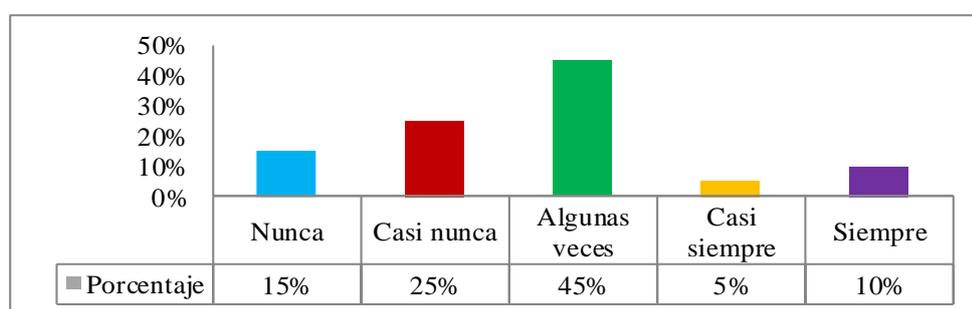
Respecto a si considera que existe una adecuada flexibilidad en el horario de trabajo, El 45% menciona que casi nunca, el 25% indica que algunas veces, el 15% indica que casi siempre, el 10% manifiesta que siempre y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que no se cuenta con mucha flexibilidad relacionada al horario de trabajo.

**Tabla 30 :**

Considera que el personal está preparado para la toma de decisiones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	9	45%
Casi siempre	1	5%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 30:** El personal está preparado para la toma de decisiones.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que respecta a si considera que el personal está preparado para la toma de decisiones. El 45% menciona que algunas veces, el 25% indica que casi nunca, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que siempre y el 5% menciona que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se considera que el personal está preparado para la toma de decisiones.

#### **4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA**

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el presente trabajo de investigación con respecto a las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 y su influencia en el desempeño laboral en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020, en donde los ítems planteados en concordancia con los indicadores los mismos que fueron tabulados con la aplicación del análisis estadístico a través de encuestas realizadas para evaluar la variable independiente: Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19 y la variable dependiente Desempeño Laboral, en donde se puede afirmar que efectivamente las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan significativamente en el desempeño laboral en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020.

#### **4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

##### **4.5.1 Hipótesis General**

##### **Planteamiento de hipótesis**

##### **H<sub>0</sub>: Hipótesis nula**

Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 no se relacionan con el desempeño laboral en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020.

##### **H<sub>1</sub>: Hipótesis alterna**

Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con el desempeño laboral en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 31 :**  
Correlación Hipótesis General

				<b>Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
Rho de Spearman	Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		1,000	,804
		N		20	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		,804	1,000
		N		20	20

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **Conclusión:**

Dado que el valor – p (0.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con el desempeño laboral en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020

### **4.5.2 Hipótesis Específicas**

#### **a) Primera hipótesis específica**

##### **Planteamiento de la hipótesis**

##### **$H_0$ : Hipótesis nula**

Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 no se relacionan con la productividad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

##### **$H_1$ : Hipótesis alterna**

Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la productividad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 32:**

*Correlación específica 1*

		<b>Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19</b>		<b>Productividad</b>
Rho de Spearman	Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19	Coefficiente de correlación	1,000	,728
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Productividad	Coefficiente de correlación	,728	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Conclusión:**

Dado que el p – valor (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la productividad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

## b) Segunda hipótesis Específica

### Planteamiento de la hipótesis

#### H<sub>0</sub>: Hipótesis nula

Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 no se relacionan con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

#### H<sub>1</sub>: Hipótesis alterna

Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

**Nivel de significancia: 0.05**

#### Tabla 33:

##### *Correlación específica 2*

			Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID- 19	Responsabilidad
Rho de Spearman	Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19	Coefficiente de correlación	1,000	,740
		Sig. (bilateral)	.	,004
	Responsabilidad	N	20	20
		Coefficiente de correlación	,740	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	20	20

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Conclusión

Dado que el valor – p (0.004) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula H<sub>0</sub>, y se concluye con un nivel de confianza del 95% que las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

### c) Tercera hipótesis Específica

#### Planteamiento del Hipótesis

##### Ho: Hipótesis nula

Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 no se relacionan con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

##### H1: Hipótesis alterna

Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

**Nivel de significancia: 0.05**

#### Tabla 34:

*Correlación específica 3*

		Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19		Iniciativa
Rho de Spearman	Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19	Coefficiente de correlación	1,000	,887
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Iniciativa	Coefficiente de correlación	,887	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Conclusión

Dado que el valor – p (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

#### d) Cuarta hipótesis Específica

##### Planteamiento del Hipótesis

##### Ho: Hipótesis nula

La ansiedad miedo y apatía no se relacionan con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

##### H1: Hipótesis alterna

La ansiedad miedo y apatía se relacionan con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 35:**

*Correlación específica 4*

			<b>Ansiedad miedo y apatía</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
Rho de Spearman	Ansiedad miedo y apatía	Coefficiente de correlación	1,000	,687
		Sig. (bilateral) N	.	,001 20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,687	1,000
		Sig. (bilateral) N	,001 20	.

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Conclusión

Dado que el valor  $-p$  (0.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la ansiedad miedo y apatía se relacionan con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

**e) Quinta hipótesis Específica**

**Planteamiento del Hipótesis**

**Ho: Hipótesis nula**

La incertidumbre no se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

**H1: Hipótesis alterna**

La incertidumbre se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 36:**

*Correlación específica 5*

			<b>Incertidumbre</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
Rho de Spearman	Incertidumbre	Coefficiente de correlación	1,000	,803
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Desempeño Laboral	N	20	20
		Coefficiente de correlación	,803	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Conclusión**

Dado que el valor – p (0.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la incertidumbre se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

#### f) Sexta hipótesis Específica

##### Planteamiento del Hipótesis

##### Ho: Hipótesis nula

El estrés postraumático no se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

##### H1: Hipótesis alterna

El estrés postraumático se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 37:**

*Correlación específica 6*

			<b>Estrés postraumático</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
Rho de Spearman	Estrés postraumático	Coefficiente de correlación	1,000	,798
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,798	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Conclusión

Dado que el valor  $-p$  (0.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que el estrés postraumático se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

### g) Séptima hipótesis Específica

#### Planteamiento del Hipótesis

##### Ho: Hipótesis nula

La ansiedad miedo y apatía no se relacionan con la productividad en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

##### H1: Hipótesis alterna

La ansiedad miedo y apatía se relacionan con la productividad en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 38:**

*Correlación específica 7*

			<b>Ansiedad miedo y apatía</b>	<b>Productividad</b>
Rho de Spearman	Ansiedad miedo y apatía	Coefficiente de correlación	1,000	,667
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Productividad	N	20	20
		Coefficiente de correlación	,667	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Conclusión

Dado que el valor – p (0.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la ansiedad miedo y apatía se relacionan con la productividad en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

## h) Octava hipótesis Específica

### Planteamiento del Hipótesis

#### Ho: Hipótesis nula

La incertidumbre no se relaciona con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

#### H1: Hipótesis alterna

La incertidumbre se relaciona con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 39:**

*Correlación específica 8*

			<b>Incertidumbre</b>	<b>Responsabilidad</b>
Rho de Spearman	Incertidumbre	Coefficiente de correlación	1,000	,867
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Responsabilidad	Coefficiente de correlación	,867	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Conclusión

Dado que el valor – p (0.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la incertidumbre se relaciona con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

### i) Novena hipótesis Específica

#### Planteamiento del Hipótesis

##### **Ho: Hipótesis nula**

El estrés postraumático no se relaciona con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

##### **H1: Hipótesis alterna**

El estrés postraumático se relaciona con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

**Nivel de significancia: 0.05**

#### Tabla 40:

##### *Correlación específica 9*

			<b>Estrés postraumático</b>	<b>Iniciativa</b>
Rho de Spearman	Estrés postraumático	Coefficiente de correlación	1,000	,974
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Iniciativa	Coefficiente de correlación	,974	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Conclusión

Dado que el valor  $-p$  (0.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que el estrés postraumático se relaciona con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.

### 4.5.3 Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se tiene que las consecuencias psicológicas por confinamiento de la Covid 19 se relacionan significativamente con el desempeño laboral en las Mypes del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020 en lo que se refiere a la **variable independiente** sobre Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19, según el análisis efectuado, respecto a si se monitorea al personal sobre su estado de salud y necesidades. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi siempre, el 15% indica que casi nunca, el 10% manifiesta que nunca y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se monitorea al personal sobre su estado de salud y necesidades; en lo referente a si considera que se viene cumpliendo con los objetivos y metas programados. El 40% menciona que casi nunca, el 25% indica que algunas veces, el 20% indica que nunca, el 10% manifiesta que siempre y el 5% menciona que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se considera que se viene cumpliendo con los objetivos y metas programados. En lo que se refiere a si el personal se encuentra con una adecuada salud física y emocional. El 30% menciona que casi nunca, el 25% indica que nunca, el 20% indica que casi siempre, el 15% manifiesta que siempre y el 10% menciona que algunas veces. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se el personal se encuentra con una adecuada salud física y emocional. Respecto a si se reconoce el esfuerzo de la persona al pedir ayuda. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi nunca, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se se reconoce el esfuerzo de la persona al pedir ayuda. En lo que se refiere a si se observa cambios emocionales por el confinamiento. El 65% menciona que casi siempre, el 15% indica que algunas veces, el 10% indica que casi nunca, el 5% manifiesta que nunca y el 5% menciona que siempre. Observándose que

los encuestados manifestaron que casi siempre se observa cambios emocionales por el confinamiento. Con respecto a si considera que la crisis sanitaria ha tenido un impacto en la productividad. El 40% menciona que casi siempre, el 25% indica que algunas veces, el 20% indica que siempre, el 10% manifiesta que casi nunca y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que casi siempre se considera que la crisis sanitaria ha tenido un impacto en la productividad

Sobre la **variable dependiente:** Desempeño laboral, del análisis efectuado podemos apreciar que en lo que respecta a si considera que existe la motivación adecuada al personal. El 45% menciona que casi nunca, el 25% indica que algunas veces, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se considera que existe la motivación adecuada al personal. Sobre si considera que gran parte del capital humano ha reducido su capacidad productiva. El 35% menciona que casi siempre, el 30% indica que algunas veces, el 20% indica que casi nunca, el 10% manifiesta que siempre y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que casi siempre se considera que gran parte del capital humano ha reducido su capacidad productiva. Respecto a si considera adecuada la disponibilidad de exámenes para los trabajadores. El 40% menciona que algunas veces, el 25% indica que casi nunca, el 20% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se considera adecuada la disponibilidad de exámenes para los trabajadores. En lo referente a si existe un compromiso integrando las necesidades del trabajador y la empresa. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi nunca, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se existe un compromiso integrando las

necesidades del trabajador y la empresa. En lo que respecta a si considera que la confianza permite un trabajo eficiente entre los trabajadores. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi siempre, el 15% indica que siempre, el 10% manifiesta que casi nunca y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se considera que la confianza permite un trabajo eficiente entre los trabajadores. En lo referente a si se viene preparando a los trabajadores con habilidades y capacidades. El 40% menciona que casi nunca, el 25% indica que nunca, el 20% indica que algunas veces, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se viene preparando a los trabajadores con habilidades y capacidades. En lo que respecta a si considera que el personal puede administrar su trabajo desde donde este. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi siempre, el 15% indica que casi nunca, el 10% manifiesta que nunca y el 5% menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se considera que el personal puede administrar su trabajo desde donde estén. Respecto a si considera que existe una adecuada flexibilidad en el horario de trabajo, El 45% menciona que casi nunca, el 25% indica que algunas veces, el 15% indica que casi siempre, el 10% manifiesta que siempre y el 5% menciona que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que no se cuenta con mucha flexibilidad relacionada al horario de trabajo

Así también **Balluerka (2020)** en su informe de investigación Las consecuencias psicológicas de la COVID-19 y el confinamiento, en la que indica que se pretende poner de manifiesto los cambios experimentados por las personas durante el estado de alarma por la pandemia de la COVID-19, con relación a una variedad de ítems referidos a actitudes, conductas y síntomas que fueron considerados claves para conocer el impacto psicológico generado por la pandemia y el confinamiento asociado al intento de ralentizar al máximo las tasas de contagio. Se diseñaron dos estudios. El primero de

ellos, con metodología cualitativa a través del uso de entrevistas en profundidad, indagaba acerca de las consecuencias psicológicas de la COVID-19 a partir de la propia «voz» de las personas entrevistadas, con la finalidad de aportar una primera información sobre las consecuencias psicológicas del confinamiento por el estado de alarma. También Balluerka en el estudio realizado manifiesta que, la situación laboral antes del inicio del confinamiento (16 de marzo de 2020), la manera en la que ha afectado la pandemia a su situación laboral y en qué medida era posible conciliar la convivencia familiar y el trabajo.

**Ojeda y Cosio (2020)**, en su publicación sobre el COVID-19 y salud mental: El primer impacto de una epidemia es la crisis misma. No obstante, la población en general y las personas suelen presentar temor, ansiedad, angustia y depresión, al inicio del brote de SARS, se informaron problemas de salud mental, que incluyeron depresión persistente, ansiedad, ataques de pánico, excitación psicomotora, síntomas psicóticos, delirium e incluso tendencias suicidas. La OMS y las autoridades de salud pública de todo el mundo están actuando para contener el brote de COVID-19. Sin embargo, este momento de crisis está generando estrés en la población por lo que es necesario contar con acciones oportunas al respecto: Los equipos multidisciplinarios de salud mental deben brindar apoyo a pacientes y trabajadores de la salud. Se debe proporcionar una comunicación clara con actualizaciones periódicas y precisas sobre la situación. Proporcionar consejería o tratamientos psiquiátricos oportunos para aquellos que presentan problemas de salud mental más graves, y Ofrecer mensajes y orientaciones a la población de cómo proteger su salud mental mediante acciones que reduzcan el estrés, la angustia y el aburrimiento, tomando en cuenta sus intereses y situación socioeconómica.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

#### 5.1. CONCLUSIONES

**Primera:**

Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con el desempeño laboral en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020. Asimismo, se observa un alto nivel de correlación, Rho de Spearman asciende a 0.804 y el valor  $P= (0.001)$ , menor al nivel de significancia, 0.05, quedando comprobada la hipótesis.

**Segunda:**

Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la productividad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. Asimismo, se observa un alto nivel de correlación Rho de Spearman asciende a 0.728 y el valor  $P= (0.000)$ , menor al nivel de significancia, 0.05, quedando comprobada la hipótesis.

**Tercera:**

Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. Asimismo, se observa un alto nivel de correlación, y un valor  $P= (0.004)$ , menor al nivel de significancia, 0.05, quedando comprobada la hipótesis.

**Cuarta:**

Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. Asimismo, se observa una correlación alta, Rho de Spearman asciende a 0.887 y el valor  $P= (0.000)$ , menor al nivel de significancia, quedando comprobada la hipótesis.

**Quinta:**

La ansiedad miedo y apatía se relacionan con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. Asimismo, se observa una correlación moderada, Rho de Spearman de 0.687 y un valor  $P= (0.001)$ , menor al nivel de significancia, 0.05, quedando comprobada la hipótesis.

**Sexta:**

La incertidumbre se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. Observando un alto nivel de correlación, Rho de Spearman asciende a 0.803 y el valor  $P= (0,000)$ , quedando comprobada la hipótesis.

**Séptima:**

El estrés postraumático se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. Asimismo, se observa una correlación alta, Rho de Spearman asciende a 0.798 y el valor  $P= (0,001)$ , quedando comprobada la hipótesis.

**Octava:**

La ansiedad miedo y apatía se relaciona con la productividad en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. Asimismo, se observa una correlación moderada, Rho de Spearman asciende a 0.667 y un valor  $P= (0.001)$ , quedando comprobada la hipótesis.

**Novena:**

La incertidumbre se relaciona con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. Asimismo, se observa una correlación alta, Rho de Spearman asciende a 0.867 y un valor  $P= (0.001)$ , quedando comprobada la hipótesis

**Décima:**

El estrés postraumático se relaciona con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. Asimismo, se observa una correlación alta, Rho de Spearman asciende a 0.974 y el valor  $P= (0.001)$ , quedando comprobada la hipótesis.

## 5.2. SUGERENCIAS

### **Primera:**

A través de los jefes de los diferentes centros odontológicos se deberá mantener informado al personal, evitando la sobreexposición a la información en los casos en que la persona compruebe que le afecta emocionalmente (preocupación, ansiedad, irritabilidad, desesperanza...), de modo que pueda superar sus recursos de afrontamiento.

### **Segunda:**

Evaluar las reacciones emocionales (ansiedad, preocupación, desesperanza, incertidumbre, irritabilidad etc., a fin de que no interfieran con el normal funcionamiento a nivel laboral, familiar, en relaciones de amistad, y en caso se requiera de ayuda de profesionales de la salud.

### **Tercera:**

Incentivar el contacto con las personas queridas y de confianza, de las que se recibe apoyo (familiares, amigos, etc.) implementar estrategias para afrontar la situación de confinamiento. utilizando medios que permiten una comunicación a través de las diferentes redes sociales.

### **Cuarta:**

Incentivar la participación de actividades comunitarias (vivienda, vecindario, comunidad) puede constituir, en algunas personas, una forma de aliviar el aislamiento: conversaciones entre amistades vía telefónica, música, etc.

### **Quinta:**

Mantener rutinas para levantarse, acostarse, para trabajar, esto puede ayudar a la regulación emocional y la protección de la salud manteniendo hábitos de consumo y conductas saludables.

**Sexta:**

Implementar la actividad mental, practicando la lectura, música, y actividades físicas, mediante algún tipo de ejercicio físico o baile, lo que va a constituir unas excelentes estrategias para regular las emociones y el cuerpo del personal que labora en la empresa.

**Séptima:**

Incentivar al personal sobre las estrategias de desactivación, relajación, que pueden complementar a las estrategias de activación de los trabajadores.

**Octava:**

Capacitar al personal sobre trabajo remoto, profundizar la convivencia con la familia, leer un libro o ver una película pendiente, dedicar más tiempo a otras aficiones, para un buen desempeño laboral.

**Novena:**

Difundir entre el personal el comer sano y equilibrado y no aumentar la ingesta de alimentos ricos en grasas saturadas o azúcares refinados, así como tampoco el alcohol, la cafeína, entre otros, lo que puede alterar el estado emocional de los trabajadores.

**Décima:**

Elaborar planes integrales de capacitación que den coherencia a las actividades preventivas, frente a acciones descoordinadas que puedan ofertarse desde distintos agentes y que pueden llegar a tener efectos en el buen desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AC Almaguer (2020): Gestión de seguridad psicológica del personal sanitario en situaciones de emergencia por COVID-19 en el contexto hospitalario o de aislamiento.
- Alvaro Monterrosa Castro (2020): Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos.
- Antonio Lozano Vargas, (2020): Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China.
- Asensi, L. (2020). *Coronavirus: Efectos Psicológicos generados por el Confinamiento*. Madrid - España: Cepsim - Madrid.
- Balluerka, L. N. (2020). *Las consecuencias Psicológicas de la COVID-19 y el confinamiento*. Bilbao - España: Universidad del País Vasco.
- Churata, R. (2014). Estrategias Técnico Administrativas para la disminución del delito aduanero: intendencia de aduana Ilo, periodo 2010 (Tesis de Pregrado). Puno - Perú: Univerasidad Nacional del Altiplano.
- Deloitte. (2020). Estrategias de la fuerza Laboral para la Recuperación Post-COVID. Argentina: Deloitte.
- Flores, L. (2018). El Control Interno en el desarrollo de los Procedimientos de Selección convocados por la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres en el AÑO 2016 (Tesis posgrado). Lima: Universidad César Vallejo.
- Marquina, M. R., & Jaramillo, V. L. (2020). *COVID-19: Cuarentena e impacto psicológico en la población*. Lima - Perú: Biblioteca Científica Electrónica Online.
- Martinez, S. (2020). *La evaluación del desempeño laboral*. España: SUPERRHHEROES.
- Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGrawHill.
- Organización Internacional del Trabajo, O. (2020). *El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas*. OIT,

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_739158.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf).

Quispe, F. (2018). El control interno y su influencia en el área de abastecimientos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lampa, 2017 (Tesis pregrado). Juliaca: Universidad Católica los ángeles Chimbote.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON.

Rojas, A. (2010). Análisis de la gestión fiscalizadora aduanera en el servicio nacional de aduanas de Chile (Tesis de Maestría). Santiago de Chile: Universidad de Chile.

Uribe, P. J. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. Ciudad de Mexico - Mexico: Manual Moderno.

**ANEXOS**

## ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS POR CONFINAMIENTO DE LA COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO CENTROS ODONTOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE MOQUEGUA, PERIODO 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema principal</b> ¿Cómo las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con el desempeño laboral en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a) ¿Cómo las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la productividad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua? b) ¿De qué manera las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua? c) ¿De qué manera las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?</p>	<p><b>Objetivo principal</b> Determinar cómo las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con el desempeño laboral en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a) Determinar si las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la productividad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. b) Evaluar si las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. c) Analizar si las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.</p>	<p><b>Hipótesis Principal</b> Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con el desempeño laboral en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> a) Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la productividad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. b) Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. c) Las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID-19 se relacionan con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19 1. Ansiedad miedo y apatía 2. Incertidumbre 3. Estrés postraumático</p> <p><b>Variable Dependiente:</b> Desempeño Laboral 1 Producción 2. Responsabilidad 3. Iniciativa</p>	<p>a. <b>Tipo de investigación</b> Básica</p> <p>b. <b>Diseño de investigación</b> No experimental</p> <p>c. <b>Nivel de investigación</b> Descriptiva y correlacional</p> <p>d. <b>Población</b> La población estará compuesta por 20 MYPES del Rubro Centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020.</p> <p>e. <b>Muestra</b> Se toma como muestra al 100% de la población por ser pequeña.</p> <p>f. <b>Técnicas</b> Encuesta</p> <p>g. <b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>

- 
- |   |  |  |
|---|--|--|
| d) ¿De qué manera la ansiedad miedo y apatía se relacionan con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua? | d) Determinar si la ansiedad miedo y apatía se relacionan con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. | d) La ansiedad miedo y apatía se relacionan con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua. |
| e) ¿En qué medida la incertidumbre se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?            | e) Evaluar si la incertidumbre se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.               | e) La incertidumbre se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.            |
| f) ¿Cómo el estrés postraumático se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?              | f) Analizar si el estrés postraumático se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.       | f) El estrés postraumático se relaciona con el desempeño laboral de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.     |
| g) ¿Cómo la ansiedad miedo y apatía se relacionan con la productividad en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?              | g) Determinar si la ansiedad miedo y apatía se relacionan con la productividad en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.     | g) La ansiedad miedo y apatía se relacionan con la productividad en las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.     |
| h) ¿En qué medida la incertidumbre se relaciona con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?              | h) Evaluar si la incertidumbre se relaciona con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.                 | h) La incertidumbre se relaciona con la responsabilidad de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.              |
| i) ¿De qué manera el estrés postraumático se relaciona con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua?            | i) Analizar si el estrés postraumático se relaciona con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.              | i) El estrés postraumático se relaciona con la iniciativa de las MYPES del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua.            |
-

## ANEXO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS POR CONFINAMIENTO DE LA COVID-19 Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO CENTROS ODONTOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE MOQUEGUA, PERIODO 2020.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID-19</p>	<p>La ansiedad, miedo y apatía, pueden ser los principales protagonistas en estos días. Estas emociones son consecuencia de la incertidumbre que la situación genera. Pueden aparecer pensamientos de tipo catastrofistas y anticipatorios, poniéndonos en los peores y más improbables escenarios, pero que nos generarán un gran malestar.</p> <p>Como comentaba en el punto anterior, si hay algo que nos genera esta situación es incertidumbre. Los seres humanos somos seres sociales, necesitamos el contacto con los demás para nuestra supervivencia. Más a largo plazo, el confinamiento o aislamiento puede ser causa de la aparición de trastornos de tipo emocional, como ansiedad y depresión o trastornos pos estrés postraumático. Asensi L. (2020)</p>	<p>Por otro lado, el exceso de información puede generar consecuencias negativas sobre nuestro estado de salud física y emocional. En este tiempo de confinamiento por la expansión del coronavirus van a estar presentes ciertos cambios emocionales en nosotros. Es posible que en determinado momento nuestro estado de ánimo se mantenga estable, pero en otros momentos puede cursar con emociones más desagradables como son la tristeza, el miedo o el enfado. Asensi L. (2020).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ansiedad miedo y apatía</li> <li>2. Incertidumbre</li> <li>3. Estrés postraumático</li> </ol>	<p style="text-align: center;">Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ansiedad miedo y apatía</li> <li>2. Incertidumbre</li> <li>3. Estrés postraumático</li> </ol>
<p style="text-align: center;">DEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">Desempeño laboral</p>	<p>Las organizaciones que adoptan el propósito, incorporan bienestar y significado en cada aspecto del trabajo diario, optimizando el poder de las personas aprovechando las fortalezas complementarias de los trabajadores al servicio de un objetivo común. Las organizaciones que adopten el potencial, están diseñadas y organizadas para maximizar lo que los humanos tienen la capacidad de pensar, crear y realizar en un mundo de maquinarias, aumentado el potencial de su gente para un éxito de largo plazo en el trabajo. Las organizaciones que adopten la perspectiva, ven la incertidumbre ofreciendo posibilidades en vez de amenazas y se posicionan para tomar acciones decisivas para formar un futuro desconocido. Deloitte, (2020).</p>	<p>La recuperación de la pandemia del COVID-19, dada la dimensión humana de los desafíos urgentes de la fuerza laboral y las incertidumbres que enfrentan los líderes de la empresa, requiere que las estrategias de la fuerza laboral que se enfocan tanto en las acciones de prioridad de recuperación de corto plazo. Reflexionar, Renovar el compromiso, Renovar el involucramiento, Repensar y Reiniciar como en alcanzar el futuro y la nueva normalidad integrando los atributos del Propósito, Potencial y Perspectiva. Deloitte, (2020).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Producción</li> <li>2. Responsabilidad</li> <li>3. Iniciativa</li> </ol>	



**ANEXO N° 3:**  
**CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE**

**Instrucción:**

A continuación, se presenta 11 ítems relacionados a las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID 19 y su relación con el desempeño laboral en las Mypes del sector servicios rubro Centros Odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020, cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de su institución.

NUNCA	1	CASI NUNCA	2	A VECES	3
CASI SIEMPRE	4	SIEMPRE	5		

**VARIABLE INDEPENDIENTE: Consecuencias Psicológicas por confinamiento de la COVID**

**19**

PREGUNTAS	VALORACIÓN				
<b>Ansiedad miedo y apatía</b>	1	2	3	4	5
1. Se alerta oportunamente sobre situaciones adversas que afectan el logro de los objetivos.					
2. Se monitorea al personal sobre su estado de salud y necesidades.					
3. Se adoptan medidas correctivas para corregir deficiencias de manera oportuna.					
4. Se invita al entrenamiento para la solución de problemas					
5. Considera que se viene cumpliendo con los objetivos y metas programados.					

<b>Incertidumbre</b>	1	2	3	4	5
6. Se controla constantemente el adecuado ambiente laboral.					
7. El personal se encuentra con una adecuada salud física y emocional.					
8. Se hace de conocimiento al personal sobre las medidas dadas por la empresa.					
9. Se reconoce el esfuerzo de la persona al pedir ayuda					
10. Se facilita información sobre lo que viene ocurriendo a nivel emocional					

<b>Estrés Postraumático</b>	1	2	3	4	5
11. Se observa cambios emocionales por el confinamiento.					
12. El estado anímico del personal es controlable.					
13. Se ejecutan los procedimientos del Plan de Acción por confinamiento.					
14. Se alienta a la persona a que se contacte con sus seres queridos					
15. Se viene informando las acciones de control emocional y depresivo.					

*Muchas Gracias por su colaboración.*



**ANEXO N° 4:**  
**CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE**

**Instrucción:**

A continuación, se presenta 11 ítems relacionados a las consecuencias psicológicas por confinamiento de la COVID 19 y su relación con el desempeño laboral en las Mypes del sector servicios rubro Centros Odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020; cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de su institución.

NUNCA	1	CASI NUNCA	2	A VECES	3
CASI SIEMPRE	4	SIEMPRE	5		

**VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral**

PREGUNTAS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Producción</b>					
1. Considera que la producción de los trabajadores ha sido aceptable.					
2. Considera que la crisis sanitaria ha tenido un impacto en la productividad					
3. Considera que la introducción de tecnologías ha permitido mejorar la productividad					
4. Considera que existe la motivación adecuada al personal					
5. Considera que gran parte del capital humano ha reducido su capacidad productiva					

PREGUNTAS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Responsabilidad</b>					
6. Considera que se viene cumpliendo con las funciones encomendadas satisfactoriamente.					
7. Considera adecuada la disponibilidad de exámenes para los trabajadores.					
8. Existe un compromiso integrando las necesidades del trabajador y la empresa.					
9. Existe una adecuada comunicación entre los empleados					
10. Se viene cumpliendo con los objetivos y metas adecuadamente					

PREGUNTAS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Iniciativa</b>					
11. Considera que la confianza permite un trabajo eficiente entre los trabajadores.					
12. Se viene preparando a los trabajadores con habilidades y capacidades.					
13. Considera que el personal puede administrar su trabajo desde donde estén.					
14. Considera que existe una adecuada flexibilidad en el horario de trabajo.					
15. Considera que el personal está preparado para la toma de decisiones.					

*Muchas Gracias por su colaboración*

**ANEXO N° 5:**  
**BASE DE DATOS**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
5	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
9	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
10	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
11	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
12	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2
15	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
16	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
17	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
18	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
19	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
20	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3

**ANEXO N° 6:**  
**VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Juan Guillermo Aranibar Ocola

1.2. Grado Académico: Doctor en contabilidad

1.3. Profesión: Contador público

1.4. Institución donde labora: UPT - Universidad Privada de Tacna

1.5. Cargo que desempeña: Docente y contador de la UPT

1.6. Denominación del Instrumento:  
Consecuencias psicológicas por confinamiento de la covid-19 y su relación con el desempeño laboral en las mipymes del sector servicios fibro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, período 2020.

1.7. Autor del instrumento: Merlit Coayla Ramos

1.8. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						30
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						30

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 30

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR   
NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 17 de septiembre del 2021

  
\_\_\_\_\_  
Juan Guillermo Aranibar Ocola  
DNI: 00403411

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Zavala Vicente Esau Renzo

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Contador público

1.4. Institución donde labora: Consultor independiente

1.5. Cargo que desempeña: .....

1.6. Denominación del Instrumento:  
Consecuencias psicológicas por confinamiento de la covid-19 y su relación con el desempeño laboral en las mypes del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, periodo 2020.

1.7. Autor del instrumento: Merlit Coayla Ramos

1.8. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					12	15
SUMATORIA TOTAL						27

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 27

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 12 de julio del 2021

  
 Mgr. Esau Renzo Zavala Vicente  
 DNI: 00400161

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mayta Mamani Edgardo Antonio

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Contador público

1.4. Institución donde labora: Consultor independiente

1.5. Cargo que desempeña: .....

1.6. Denominación del Instrumento:  
Consecuencias psicológicas por confinamiento de la covid-19 y su relación con el desempeño laboral en las  
tipos del sector servicios rubro centros odontológicos de la ciudad de Moquegua, período 2020.

1.7. Autor del instrumento: Merlit Coayla Ramos

1.8. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL						29

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 29

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 09 de septiembre del 2021

  
 \_\_\_\_\_  
 Mayta Mamani Edgardo Antonio  
 DNI: 00510177