



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Seguridad ocupacional de los colaboradores del restaurante  
pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTOR:**

Bazan Vega, Jonathan (ORCID: 0000-0002-8795-2164)

**ASESOR:**

Dr. Jara Miranda, Robert Alexander (ORCID: 0000-0002-2950-3758)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Responsabilidad social pública y corporativa

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios, por brindarme la sabiduría para concluir mi carrera universitaria. A mi madre, por darme la vida, su bondad y apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi universidad César Vallejo. A mis profesores, por brindarme su conocimiento en el transcurso de mi etapa universitaria. A mi asesor Dr. Robert Alexander Jara Miranda por su guía en la realización de mi tesis.

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	,ii
Agradecimiento.....	,iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	13
3.3. Escenario de estudio.....	13
3.4. Participantes.....	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.6.Procedimiento.....	14
3.7.Rigor científico.....	14
3.8. Método análisis de datos.....	16
3.9. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	17
V.CONCLUSIONES.....	24
VI.RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Validación de expertos.....	15
---	----

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la seguridad ocupacional de los colaboradores del restaurante El Ravioli. Para desarrollar la investigación se usó el enfoque cualitativo, de tipo básica, con diseño fenomenológico. La investigación presenta una unidad de análisis que son los colaboradores. A su vez, la técnica utilizada para recolectar información fue la entrevista y la observación que se realizó a los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli. Asimismo, los resultados fueron analizados en la matriz de análisis de resultados de entrevistas. Se concluyó, que existe la seguridad ocupacional de los colaboradores en el restaurante pizzería El Ravioli SAC, asimismo, la pizzería posee equipamientos tecnológicos en seguridad y un entorno laboral estable lo cual permite que los colaboradores logren realizar sus actividades con normalidad, además, de las técnicas de prevención que ellos realizan con el fin de reducir riesgos.

**Palabras clave:** Seguridad, estrés laboral, riesgo laboral, salud laboral.

## **Abstract**

The objective of this research work was to analyze the occupational safety of the employees of the restaurant El Ravioli. To develop the research, the qualitative approach, of a basic type, with a phenomenological design was used. The research presents a unit of analysis that are the collaborators. In turn, the technique used to collect information was the interview and the observation that was made to the collaborators of the pizzeria restaurant El Ravioli. Likewise, the results were analyzed in the interview results analysis matrix. It was concluded that there is occupational safety for employees in the Ravioli SAC pizzeria restaurant, likewise, the pizzeria has technological safety equipment and a stable work environment which allows employees to carry out their activities normally, in addition to technical of prevention that they carry out in order to reduce risks.

**Keywords:** Safety, occupational stress, occupational risk, occupational health.

## I. INTRODUCCIÓN

En Alemania las empresas dedicadas a brindar servicios de alimentos son una fuente económica importante y generadora de atraer turistas, sin embargo, existe una falencia en respecto a la seguridad laboral en los colaboradores de este rubro. Según la OMS (2019) EL 20% de trabajadores sufre de problemas lumbares y el 25% de esteres laboral debido a condiciones inadecuadas de postura y acumulación de trabajo.

En el Perú según resultados del Ministerio del Trabajo Promoción y Empleo (2018) informó que el 37% de trabajadores ha sufrido accidentes leves y graves en empresas públicas y privadas debido a la carencia de normas de seguridad y sanitarias que se aplican en estas entidades. Asimismo, están expuestos a un contagio de alto riesgo a causa del COVID 19.

La seguridad ocupacional es sumamente relevante, puesto que, hoy en día diversas entidades públicas y empresas privadas dedicadas al servicio de alimentos como restaurantes y afines presentan distintas problemáticas una de ellas es no aplicar las normas sanitarias correspondientes de acuerdo a ley, por ende, los colaboradores desempeñan cargos ineficientes otorgando al comensal un pésimo servicio de atención. Asimismo, la seguridad ocupacional implica la salvaguarda de los colaboradores además una salud laboral que permita el buen desempeño ocupacional, puesto que en la actualidad

La pizzería El Ravioli situado en el distrito de Los Olivos es una empresa dedicada al servicio de alimentos y la venta de comida italiana, asimismo, destaca por su abundante concurrencia de comensales y la preferencia de sus clientes. Sin embargo, se ha manifestado una gran carga laboral en sus colaboradores debido a las extenuantes jornadas laborales.

En ese sentido, se formula siguiente pregunta del problema: ¿Cómo es la seguridad ocupacional de los colaboradores en el restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos, 2021?



Dentro de la justificación teórica esta investigación se realizó para explicar la seguridad ocupacional, puesto que, esto contribuye al buen desempeño profesional de todo colaborador que presta sus servicios a una empresa privada o pública. Asimismo, salvaguarda la salud de todo trabajador ya que está expuesto a enfermedades y accidentes.

Dentro de la justificación práctica este trabajo de investigación permitirá que el restaurante El Ravioli SAC tome en cuenta la relevancia en el tema de velar por la seguridad de los colaboradores, de este modo, se lograra prevenir posibles accidentes temporales o permanentes.

Dentro de la justificación social el presente trabajo de investigación favorece a la población local, puesto que, los establecimientos en servicios de alimentos garantizaran la seguridad a los colaboradores de acuerdo a ley que necesita, asimismo, proteger su integridad y salud ocupacional.

Dentro de la justificación metodológica el presente trabajo de investigación presenta un enfoque cualitativo, asimismo, utilizaré el método de encuestas que me permitirá recolectar datos para profundizar y explicar la presente investigación, por otra parte, servirá como un aporte relevante para futuras investigaciones relacionadas a este tema.

Por consiguiente, se plantearon los siguientes problemas específicos:

¿Qué causas originan el estrés ocupacional en los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos,2021?, ¿Como se manifiesta los factores de riesgo de los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos,2021?, ¿Qué riesgos se manifiestan en la salud laboral de los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos 2021?

La siguiente investigación presenta un objetivo general: Conocer la seguridad ocupacional de los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos,2021.

Por otro lado, la presente investigación plantea tres objetivos específicos: Conocer las causas que originan el estrés laboral en los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos,2021, Analizar los factores de riesgo laboral en los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC,

distrito Los Olivos,2021, Analizar la salud laboral en los colaboradores del restaurante pizzería EL Ravioli SAC, distrito Los Olivos,2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Ortiz y López (2019) *La seguridad y salud ocupacional de la empresa en construcción en de jaulas para planteles avícolas INAMES*. Como objetivo fue hacer una investigación respecto a la seguridad referente a la realización de jaulas en el área de avícolas. El tipo de investigación fue de enfoque cualitativo, puesto que, se realizó la investigación con la ayuda de entrevistas y la realización de las encuestas. Como muestra se realizó a 66 colaboradores en el área de administración. Como resultado se obtuvo un 95 % de confiabilidad en nuestra investigación debido a las entrevistas que se realizó. En síntesis, la empresa no presenta un sistema de seguridad adecuada optima ocasionando falencias en las labores que desempeña la empresa y sus trabajadores. De forma similar, es prudente la seguridad y protecciones para estos tipos de trabajo puesto que implica un riesgo considerablemente alto en accidentes para los colaboradores. Para concluir se necesita, una vigilancia constante en los trabajadores para monitorear su bienestar y puedan desempeñar su cargo con plena seguridad.

Del Pezo y Paredes (2017) *Estudio de la Gestión de Seguridad Ocupacional implementada en los Restaurantes de McDonald's de la ciudad de Guayaquil*. Como objetivo es demostrar los efectos de la puesta en práctica de los programas de auditorías en riesgos y seguridad hacia los colaboradores dentro de este trabajo. Por otra parte, el tipo de esta investigación es explicativa puesto que se obtendrá la investigación causa y efecto por medio de los colaboradores. Por otro lado, su muestra se estimó los diferentes horarios en los restaurantes. Por consiguiente, su muestreo es no probabilístico. Por otro parte, el resultado fue de 64,85% respecto al índice de confianza, asimismo, se requiere una óptima gestión de seguridad en este restaurante de comida rápida. Para concluir, se analizó la problemática actual del restaurante McDonald's Guayaquil mediante el método S.T.A.R referente a la gestión de seguridad de este restaurante. Es por ello, que los trabajadores están expuestos a fatigas corporales debido a las extenuantes jornadas excesivas de trabajo.

Arce y Collao (2017) *Implementación de un sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo según la ley 29783 para la empresa Chimú Pan S.A.C.* Como objetivo fue poner en práctica una gestión el tema de seguridad asimismo salud en este centro de labores. La población respecto al estudio de la investigación refiere a los mecanismos de dicha empresa. Por consiguiente, la muestra refiere al desarrollo operativo dentro de la empresa tomando como muestra a los colaboradores. Por otro lado, los resultados concluyeron que la empresa presenta deficiencia en cuanto seguridad ocupacional. Para concluir la empresa Chimú Pan necesita una gestión de seguridad es indispensable en base a las normativas de seguridad y salud correspondientes a ley. Asimismo, los colaboradores requieren exámenes médicos para un óptimo desempeño en sus labores puesto que trabajar en estas empresas panaderas es considerablemente agotador debido al exceso de trabajo.

Puquio (2017) *Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo para mejorar la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa de Bares y Restaurantes en el año 2017.* Como objetivo fue determinar si poner en práctica un sistema de seguridad es beneficioso para la salud y seguridad ocupacional en restaurantes y bares. Para la muestra de esta investigación es de tipo censo. Por consiguiente, los instrumentos son validados mediante la información que se ha obtenido. Se obtuvo como resultado fue la medición de la variable con un test de 136 0833. Para concluir, los bares y restaurantes presentan riesgos y accidentes laborales debido a la falta de normativas legales que permitan al colaborador sentirse protegido, puesto que, están expuestos a riesgos físicos como incorrectas posturas ergonómicas o riesgos biológicos como el estar expuesto a agentes tóxicos desencadenando accidentes graves en el colaborador. Se sugiere, que los restaurantes y bares protejan al colaborador de acuerdo con las normas legales que dicta la ley, puesto que, esto permitirá que los colaboradores puedan otorgar un buen servicio de calidad.

Dentro de las bases teóricas la presente investigación ha abordado la seguridad social y seguridad ambiental en relación a la variable seguridad ocupacional lo cual manifiestan los siguientes autores:

Para Lozano y Rodríguez (2020) manifiesta que la seguridad social implica la protección de la población en todos sus sentidos mediante las leyes que protegen sus derechos a los seres humanos, los riesgos que se origina en la sociedad debido a la inseguridad social. Es por ello, que existen varios factores que no permiten un orden social en la humanidad como la corrupción la criminalidad, es decir la represión que existe de parte de los opositores de un idealismo conlleva a una crisis social incrementándose la inseguridad del ser humano.

Para Connelly (2016) manifiesta que la seguridad del ser humano depende también de las condiciones climáticas saludables fuera de riesgos de algún agente bacteriológico que pueda atacar al ser humano. Es por ello, que la seguridad en el ambiente para el ciudadano de una localidad es importante porque permitirá el desarrollo del ser humano dentro de un ecosistema saludable que le permita realizar sus actividades con libertad y pacíficamente.

Posteriormente la investigación presenta el concepto de seguridad ocupacional desde el enfoque antropológico sociológico y psicológico:

Desde un enfoque antropológico, para Palermo & Capogrossi (2020) la seguridad en el trabajo abarca tiempos antiguos, puesto que, desde la industrialización se ha preocupado siempre en la salud del obrero. Además, las situaciones precarias de los trabajadores en la antigüedad nos permiten comprender la que se necesitaba condiciones y ambientes armónicos para realizar una labor.

Desde un enfoque psicológico, para Gil (2019) los empleados tienen la idea siempre de pensar si están completamente seguros en el trabajo o si su remuneración cubrirá su canasta básica o si están protegidos respecto a su salud y bienestar. Es por ello, que la mínima seguridad en el trabajo influye en el desempeño físico y mental del empleado.

Desde un enfoque social, para Lacalle (2016) los desarrollos tecnológicos acelerado ha permitido que las personas tengan que apartarse a trabajos con un alto nivel de desempeño. Es por ello, que las necesidades de encontrar la seguridad

en un trabajo dentro de la sociedad actual son mínimas puesto que implica un nivel de desempeño ocupacional alto.

Según la perspectiva de los pobladores locales, para Butron (2019) la seguridad ocupacional es beneficioso para la localidad puesto que la población estará informada sobre la prevención de riesgos ocupacionales. Asimismo, los pobladores locales se sentirán seguros debido a que las empresas aplicaran las normas en seguridad para el colaborador de acuerdo a lo que la ley dispone.

Por consiguiente, la investigación presenta como variable principal seguridad ocupacional, sus siguientes categorías y sub categorías:

Para Ortega (2017) la seguridad ocupacional se define como conglomerado de procedimientos que benefician a la seguridad del ambiente físico, emocional y social dentro de un lugar de trabajo. Por otra parte, se manifiesta y evalúa identificando los riesgos que se pueden suscitar dentro de un centro laboral determinando las causas de los posibles accidentes.

Como primera categoría de la investigación es estrés ocupacional, la cual se divide en dos sub categorías:

Para Yan & Xie (2016) el estrés laboral viene a ser la tensión cerebral y el constante esfuerzo físico que realiza el empleado en su centro laboral, asimismo es ocasionado por la presión de horas en las jornadas laborales, además de la fatiga, supervisión del desempeño profesional ya que implica ser responsable con nuestro trabajo.

Para Kollmann et al. (2019) el estrés ocupacional se manifiesta y observa en los trabajadores debido a que trabajan bajo presión de la empresa. Es por ello, que este factor como es el estrés influye de forma negativa en el bienestar del colaborador de una empresa impidiendo la recuperación del empleado durante su jornada de trabajo.

Según Estefanía y Cárdenas (2017) el estrés se desencadenan el colaborador debido al factor social omitiendo el bienestar mental del trabajador. Es por ello, que hace referencia que los problemas sociales influyen de forma negativa en el bienestar de la persona.

Para Jalagat (2017) el estrés laboral se manifiesta mediante los diferentes factores como el tiempo complementado con la sobrecarga y la presión profesional. además, el estrés laboral se manifiesta de manera negativa es por ello que varias

empresas requieren de parte del empleado un mayor desempeño y un nivel alto en rendimiento profesional, por ende, la presión excesiva es uno de los puntos en contra del trabajador.

Para Naveed et al. (2016) el estrés se manifiesta mediante la sobrecarga laboral complementado con mínimas horas de descanso, asimismo la realización de labores sumamente complejos, es por ello que estas actividades implican un esfuerzo mayor es su actividad física y cognitiva emocional en los empleados. De la misma forma, el estrés se puede presentar debido a la sobre carga de trabajo con pocas horas de descanso.

Para Chiang et al. (2018) el estrés se logra originar en cualquier ambiente del trabajo del colaborador. Es decir, manifiesta que el colaborador puede ser afectado por actividades que causan fatiga mental física debido al esfuerzo mayor que realizan los colaboradores estas actividades requieren un nivel de desempeño alto, puesto que, las empresas así lo requieren.

Como primera sub categoría exceso de labores, para Rivera (2017) el exceso de trabajo ocasiona sobrecarga laboral complementado con fatiga bajo rendimiento laboral produciendo un servicio inadecuado en las labores de un empleado. Es por ello, que a los empleados les resulta difícil de desempeñar nuevas tareas debido al abundante trabajo que realizan en su centro de labores.

Como segunda categoría conflictos en el clima laboral, para Abarca et al.(2020) los conflictos dentro del clima laboral pueden ser internos o provenientes de afuera externamente al centro de tus labores, asimismo esto impide el buen desempeño de los colaboradores esto influye de manera negativa para un ambiente en armonía con los demás colaboradores.

Como segunda categoría la investigación presenta factores de riesgo laboral, la cual se divide en dos sub categorías:

Para Calisum & Yesim (2019) la seguridad ocupacional permite que se manifieste una armonía en las labores profesionales que realizan los trabajadores dentro de su centro de labores además de aplicar estrategias que mejoren toda actividad realizada en su establecimiento de trabajo. Además, la seguridad implica el bienestar de un colaborador en el aspecto físico y mental.

De forma similar Adeyemo & Smallwood (2017) la seguridad es indispensable en actividades que requieran el manejo de materiales tóxicos y

peligrosos. Asimismo, explica la utilización sobre el empleo de materiales que son considerablemente peligrosos para el colaborador.

Para Álvarez y Riaño (2018) la salud ocupacional refiere a la prevención de accidentes de riesgo. Es por ello, que manifiesta que sugiere la creación en las empresas con el fin de supervisar la salud laboral en las empresas.

Para Jiménez & Didona (2017) seguridad ocupacional también implica las constantes realidades que se perciben y observan en la sociedad. Es por ello que las empresas están adaptándose a las tendencias tecnológicas actuales que son útiles para dar solución a una óptima seguridad laboral. Además, la sociedad en la actualidad necesita adaptarse a las nuevas tendencias.

Para Salazar (2018) los empleados están propensos a padecer accidentes en sus centros de labores sino siguen las pautas y los procedimientos de las normas correctas de acuerdo a ley que se da a conocer dentro de la empresa la cual sirve para la seguridad del trabajador. Es por ello, que la seguridad ocupacional es relevante ya que se requiere que el colaborador este seguro en su ambiente de trabajo para que pueda desempeñar su cargo.

Como primera subcategoría Factores de riesgos laborales, Robledo (2017) sostiene los factores de los riesgos referente a los peligros ocasionados en los trabajos son un peligro constante para los empleados. Asimismo, la utilización de los productos tóxicos y químicos son un peligro constante para los empleados.

Para Dhananjayan & Ravichandran (2018) explica que la utilización de elementos químicos ocasiona peligros de alto riesgo para el empleado. Es decir, origina afecciones a la piel debido a la utilización de materiales tóxicos ocasionando daños a la integridad de la persona.

Como segunda subcategoría factores de los peligros laborales, Hidalgo (2020) Sostiene que los factores de los peligros son un constante peligro mortal hacia los empleados que se encuentran trabajando en un centro laboral. Además, los constantes trabajos que requieren un mayor esfuerzo físico conllevan a accidentes graves para la salud del trabajador.

Como tercera categoría la investigación presenta salud laboral la cual se divide en dos subcategorías:

Guzmán et al. (2017) la salud ocupacional se define como el bienestar físico social que se desarrollan mediante las políticas de seguridad en los centros



laborales en favor de los trabajadores para que así sea un contexto social equitativo, justo y responsable para los empleados puesto que los colaboradores requieren de un bienestar que les permita estar en un ambiente saludable para el colaborador.

Para Mrema et al. (2015) manifiesta que la salud del colaborador está expuesto a constantes riesgos y peligros que impiden la realización de sus actividades laborales. Es por ello, que se debe reducir los riesgos que ponen en peligro la salud del trabajador de una empresa.

Para Jahangiri et al. (2016) de igual importancia la salud ocupacional implica reducir riesgos referentes a accidentes, los trabajos inseguros con instalaciones sanitarias indeseables asimismo la utilización de productos químicos contribuye a enfermedades discapacitantes para el empleado. Es por ello, que la salud ocupacional en el colaborador es importante, puesto que, estarán minimizando riesgos que ponen peligro su bienestar dentro de su centro de trabajo.

Para Guennoc et al. (2019) una salud ocupacional óptima en el colaborador se manifiesta mediante el buen manejo de elementos químicos, puesto que, estos productos pueden ocasionar enfermedades en el colaborador. Asimismo, manifiesta que el colaborador debe informarse respecto a las normas de seguridad que protegen la integridad física de un trabajador.

De forma similar Cladellas et al. (2018) la salud ocupacional está reflejado en la seguridad que se le brinda al trabajador. Es decir, implica minimizar la carga laboral para posteriormente no padecer de enfermedades degenerativas que afectan la parte cognitiva del ser humano.

Para León et al. (2017) manifiesta a la salud en los colaboradores como la seguridad de prevenir los posibles riesgos en enfermedades y lesiones. Es decir, dependerá de las condiciones de seguridad que tiene el empleo, puesto que el colaborador está expuesto a riesgos que ponen peligro la integridad corporal del colaborador.

Como primea sub categoría riesgos físicos en colaboradores, para Barreto, et al. (2017) manifiesta que se debe a las condiciones físicas internas como las capacidades de habilidad sumado a esto la experiencia y el desempeño del colaborador. Es por ello, que todas estas características sino se manifiestan

correctamente el empleado pueden llevar a una deficiencia en el desempeño de las labores.

Como Segunda sub categoría desinformación en normas e higiene ocupacional, para Vallejo (2015) son las normas los procedimientos que debe seguir el trabajador para sentirse seguro en su ambiente de trabajo. Por otro lado, la higiene en los colaboradores permitirá que el colaborador no esté al contacto de factores negativos que pueden causar un pésimo desempeño laboral como el ruido temperatura y demás agentes externos e internos que impiden el buen desempeño en el trabajo.

## **Marco conceptual**

**Seguridad:** Es la protección que una persona puede sentir o poner en seguro alguna cosa, evitando todo tipo de riesgos materiales y físicos, además implica el amparo y salvaguarda.

**Ocupacional:** Es la que se refiere a la labor de alguna actividad que requiere la intención de ocupar un puesto de trabajo. Además, refiere a un puesto de trabajo ocupado por alguna persona en algún centro de labores.

**Salud:** Es la estabilidad de la persona en óptimas condiciones físicas, asimismo mentales. Además, implica poseer una condición saludable para que el cuerpo de la persona logre desarrollarse.

**Estrés:** Es la tenencia de un trastorno en la persona producido por un rendimiento excesivo de la capacidad mental. Asimismo, es originado por el agotamiento de las capacidades físicas.

**Riesgos:** Es originado por los posibles accidentes en la persona.

**Peligro:** Viene a ser una posible situación amenazante inducido hacia la persona poniendo en riesgo su vida u originado por alguna cosa que causa el peligro.

**Conflicto:** Es la desorganización inducida hacia el pleito entre las personas o países concerniente a discusiones sociales políticas ambientales asimismo económicas.

**Normas:** Es el conglomerado de reglas que son regidas para que se pueda acatar por una persona o entidad.

**Higiene:** Son las condiciones adecuadas limpias libre de bacterias y microbios que puede poseer una persona o algún sitio determinado.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada, para Baena (2017) el objetivo de ese estudio está direccionado a la acción, además logra dar nuevos aportes para esta investigación. Por otra parte, posee teorías existentes es por ello que la investigación no se puede realizar con temas abstractos (p.18). Es por ello que, se realiza la investigación mediante bases concretas para ser llevada a la práctica.

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo para Hernández y Mendoza (2019) manifiesta que no se utiliza un análisis estadístico. Es por ello que indaga los hechos en sí es decir va de lo particular hacia lo general, además recopila informaciones mediante guías de entrevista que resulta importante para la investigación (p.9).

#### **3.2. Categorías subcategorías y matriz de categorización**

La investigación en base a las teorías mencionadas en el marco teórico presenta tres categorías las cuales son estrés ocupacional, seguridad ocupacional, y salud laboral, asimismo se desprende en subcategorías.

En ese sentido, exceso de labores, conflictos en el clima laboral pertenece a la categoría estrés ocupacional. Por otro lado, factores de riesgos laborales, factores de los peligros laborales son de la categoría seguridad ocupacional. Finalmente, riesgos físicos en colaboradores, desinformación en normas e higiene laboral perteneciente a salud laboral.

Para Galeano (2020) explica que las categorías otorgan sentido a los datos para que posteriormente sintetizarlo por consiguiente poder compararlos y finalmente relacionarlos. Además, conceptualiza el contenido de un tema con la finalidad de analizarlos (p.38). Es por ello, que la categorización es relevante en la investigación puesto que se agrupan datos similares. Así vez, estructura, construye conceptos puntuales de la información recabada.

#### **3.3. Escenario de estudios**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el restaurante pizzería el ravioli ubicado en el distrito de los olivos dicha empresa brinda servicios de comida italiana y bebidas. Es por ello, que este restaurante es destacado por

ofrecer comida italiana que es requerida por los comensales que llegan a degustar al local.

### **3.4. Participantes**

Respecto a los participantes la población estuvo conformada por los colaboradores del restaurante pizzería el ravioli ubicado en el distrito los olivos. Por consiguiente, se ha abordado a cuatro colaboradores del restaurante pizzería el ravioli para recabar la información.

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

Para la presente investigación se utilizó una guía de entrevista la cual se realizó para hacer preguntas a los colaboradores del restaurante pizzería el ravioli distrito los olivos, por consiguiente, se hizo con el fin de conocer la seguridad ocupacional de los colaboradores.

Según Gil (2016) manifiesta que las técnicas de recolección de datos abarcan todas las vías técnicas para el registro de las observaciones. Es decir, nuestros nexos técnicos, instrumentos y recursos estarán involucrados para la recolección de datos (p.23). Es por ello, que la recolección de datos son técnicas que facilitan a recabar toda la información necesaria para la investigación.

### **3.6. Procedimiento**

Para poseer un mayor conocimiento de la presente investigación se profundizó la información mediante artículos de revistas científicas, tesis y libros. Es por ello, que se utilizó la técnica de la entrevista para recabar información. Por consiguiente, se usó la información para contestar los problemas dentro de la investigación.

### **3.7. Rigor científico**

Consistencia lógica: El presente trabajo de investigación fue validado por tres expertos de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería.

N°	Expertos	Grado académico	Promedio de validez
1	Luis Flavio García Haro	Doctor	90
2	José Lázaro Velásquez	Magister	87
3	Miguel Ángel Ruiz Palacios	Magister	90

Elaboración propia

**Credibilidad:** Por medio de la autenticidad es designado como legítimo, la cual es relevante para que se logre evidenciar los estudios fenomenológicos. Es por ello, que en los resultados tienen que adaptarse a la realidad.

**Transferibilidad:** Implica que los resultados que se han obtenido relacionados a las situaciones, los sujetos, a su vez contextos analizados pueden adaptarse a otros contextos.

**Confiabilidad:** En este apartado, las entrevistas realizadas fueros guardadas y grabadas para posteriormente sean analizadas y transcritas.

Para Navarro et al. (2017) en la realización de un trabajo de investigación con enfoque cualitativo se desarrollas técnicas que garantizan la validez del conocimiento. Es decir, el trabajo de investigación debe de llevar procedimientos que logren avalar todo el conocimiento generado (p.262). Asimismo, el trabajo de investigación debe tener elementos como consistencia lógica, credibilidad, transferibilidad y confiabilidad para consolidar la validez del conocimiento generado.

### **3.8. Método de análisis de datos**

En la presente investigación se recopiló los datos las cuales son tomados de las entrevistas a los colaboradores del restaurante pizzería. Se entrevistará a cuatro personas del local ubicado en el distrito los olivos.

Para Wood y Smith (2018) implica analizar los datos de las entrevistas realizadas con el fin que sean validos la información. A su vez, manifiesta que los análisis de datos cualitativos refieren a la aplicación de texto transcrito de las entrevistas recolectadas (p.116). Es decir, los análisis de datos cualitativos se obtienen de las entrevistas realizadas para posteriormente puedan ser analizadas.

### **3.9. Aspectos éticos**

La presente investigación se hizo de una forma responsable respetando los valores de las fuentes de investigación como revistas científicas tesis y libros. Es por ello que se en la presente investigación se percibe la veracidad de la información mediante los citados de autores utilizados en la investigación

## IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A través de las entrevistas realizadas a los colaboradores del restaurante El Ravioli se realizó el análisis de resultados las cuales refieren a las categorías y subcategorías que parten de la unidad temática seguridad ocupacional.

### **Estrés ocupacional**

Se percibió que los colaboradores del restaurante pizzería el ravioli del distrito Los Olivos tienen conocimiento sobre el significado de estrés ocupacional es por ello que a través de las entrevistas manifestaron el dominio del tema, puesto que dieron respuestas concisas. Es por ello que los participantes de la entrevista de forma unánime consideran que realizan sus actividades eficientemente dentro del restaurante pizzería el ravioli.

Asimismo, los colaboradores durante la entrevista mostraron bastante respeto, estuvieron tranquilos y colaboraron al responder las preguntas, además ofrecieron disponibilidad en el transcurso de la entrevista. Por otro lado, reconocieron que es el estrés puede resultar perjudicial para la salud de un trabajador puesto que implica el buen desempeño de sus actividades, sin embargo en la guía de entrevista realizada mencionaron que en sus trabajos no sintieron algún síntoma de relacionado al estrés la cual se puede evidenciar en los siguientes resultados en la guía de entrevista realizada:

*“...tengo un buen desempeño en mis actividades diarias en el restaurante...”(E.2)*

*“...los compañeros son personas respetuosas...”(E.3)*

*“...deber de ofrecer buena atención hacia al comensal...”(E.4)*

*“...los ambientes físicos de mi área laboral son modernos...”(E.1)*



## **Factores de riesgo laboral**

Se logró evidenciar durante la guía de entrevista realizada a los colaboradores de la pizzería el ravioli los olivos que contestaron las preguntas con dominio del significado de riesgos laborales puesto que nos informaron sobre los el manejo adecuado de algunos productos de limpieza y las medidas de seguridad que uno debe tener para no ser partícipe de un riesgo dentro del restaurante.

Sin embargo, los colaboradores desconocen cuando se puede presentar un riesgo inesperado, no obstante, ante este tipo de posibles eventos los colaboradores del restaurante Ravioli tienen conocimiento sobre los riesgos laborales, asimismo, ellos en las entrevistas realizadas manifiestan que hacen sus labores cuidadosamente y con eficiencia. Por otra parte, los colaboradores del restaurante pizzería el Ravioli ubicada en los olivos manifestaron en las entrevistas que el local cuenta con una infraestructura nueva, asimismo con equipos tecnológicos nuevos, además aplican las normas y protocolos de bioseguridad, además, ellos hacen uso de sus respectivas mascarillas. Por otro lado, en las entrevistas realizadas no mencionaron que hayan estado expuesto a algún tipo de agresión física como se evidencian en los siguientes resultados:

*“...el restaurante pizzería El Ravioli nos brinda materiales de protección personal...”(E.1)*

*“...siempre cumplo con los protocolos de bioseguridad...”(E.3)*

*“...el restaurante pizzería El Ravioli cumple con las normas HACCP...”(E.4)*

## **Salud laboral**

Los colaboradores del restaurante pizzería el ravioli ubicado en el distrito los olivos manifestaron en la guía de entrevistas realizadas la mayoría de los colaboradores manifestaron tener buenas condiciones físicas y mentales para realizar sus actividades diarias.

Por otro lado, manifestaron que se sienten a gusto trabajando dentro del restaurante pizzería, asimismo, el local cuenta con una infraestructura nueva, por otra parte, los colaboradores afirmaron conocer sobre las buenas prácticas de

manufactura puesto que, esto es indispensable para que no ocurra ninguna contaminación cruzada antes de preparar los platos del restaurante. En ese sentido, el personal del restaurante El Ravioli cuenta con salud física y mental estable la cual les permite realizar un buen desempeño en sus jornadas laborales diarias.

*“...debemos de cuidar la salud de nuestros comensales...”(E.2)*

*“...tengo conocimiento en aplicar buenas prácticas de manufactura...”(E.1)*

*“...manipular alimentos adecuadamente separándolos para que no ocurra contaminación cruzada...”(E.3)*

*“...los ambientes de la pizzería están limpios...”(E.4)*

De forma similar, se analizó los resultados de las observaciones en la primera categoría estrés ocupacional se observó que los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli desempeñan sus actividades con eficiencia, asimismo, brindan su amabilidad hacia los comensales que llegan al restaurante, por otra parte, los colaboradores siempre están activos dentro de su actividad laboral.

Por otro lado, el compañerismo entre colaboradores de la pizzería es armoniosa, no se percibió ningún tipo de rencilla entre los participantes de la investigación, los colaboradores manifestaron respeto hacia su jefe, a sus compañeros laborales y hacia los comensales, a su vez, siempre atendieron a los clientes cordialmente en su mesa. En ese sentido, se puede decir que en los colaboradores no se evidenció ningún síntoma de incomodidad al momento de realizar sus actividades, además, fueron serviciales con los comensales puesto que les brindaron el valor agregado de la buena atención, es por ello que, realizan sus actividades concentradas sin ninguna distracción o algún contratiempo siempre ofreciendo un servicio con un tono de voz relajado, también, reflejaron siempre una sonrisa al comensal, además, hacían preguntas acertadas para que se facilite al comensal pedir su orden.

Asimismo, en la segunda categoría factores de riesgo laboral se observó que los colaboradores del restaurante pizzería el ravioli no estuvieron a algún tipo de riesgo laboral dentro del local, puesto que los colaboradores realizan sus

actividades con todas las medidas de seguridad necesaria, por otro lado, no se logró observar por algún tipo de riesgo toxico o químico en ningún área del restaurante.

Asimismo, se visualizó que los productos químicos de limpieza están ordenados dentro del almacén de limpieza, es por ello, que los colaboradores tienen conocimiento sobre el factor riesgo dentro de la pizzería. a su vez, se observó que el local cuenta con las señalizaciones contra sismos e incendios, además se logró ver que el restaurante cuenta con cámaras de seguridad, también posee una ventilación adecuada el restaurante. también, durante la observación no se presentó ninguna agresión física o verbal dentro del restaurante.

Por otro lado, el local cuenta con equipos tecnológicos nuevos, la infraestructura del local está en buenas condiciones, el restaurante cumple con todos los protocolos de bioseguridad medición de temperatura a laser, la desinfección con el alcohol en la entrada del local y los servicios higiénicos, y el uso de las mascarillas por parte de todos los colaboradores de la pizzería el ravioli.

De la misma forma, en la tercera categoría salud laboral se observó que no se desconcentran en sus actividades, a su vez, siempre están motivados para atender a los comensales que llegan al restaurante, siempre los reciben con una sonrisa.

asimismo, se logró observar que los colaboradores cumplen con sus horarios de trabajo, por otro lado, son dinámicos al momento de atender a los comensales puesto que hacen preguntas y sugerencias que les facilita el pedido de su orden. también, se observó que los colaboradores están con un semblante óptimo para seguir con sus actividades laborales, por otro lugar, sus ambientes del restaurante pizzería son adecuados para que el colaborador pueda trabajar saludablemente, además, todos utilizan sus mascarillas y cumplen con todos los protocolos de bioseguridad en relación a la pandemia actual.

## Discusión

El presente informe de investigación tuvo como objetivo general analizar la seguridad ocupacional de los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli en el distrito los olivos mediante el trabajo de campo que se realizó a través de la guía de entrevistas y fichas de observación se comprendió que los colaboradores conocen sobre la seguridad ocupacional en el restaurante pizzería el Ravioli, puesto que, mencionaron que el local ubicado en los olivos cuenta con una infraestructura nueva, es por ello, que permite que se desarrolle la seguridad en el restaurante, asimismo, evita riesgos que puedan afectar las actividades diarias que realizan a los colaboradores, por otro lado, ellos afirmaron no sentir estrés laboral durante sus actividades diarias, de igual importancia respecto a la categoría riesgo laboral cada colaborador manifestó no haber sido participe de algún riesgo físico o mental, a su vez, referente a la salud laboral también, afirmaron estar en óptimas condiciones mentales y físicas para hacer sus labores dentro de la pizzería. De acuerdo con el marco teórico de la investigación, concuerdan con Ortega et al. (2017) afirman que la seguridad ocupacional implica el ambiente físico donde desarrolla sus actividades diarias los colaboradores, además, de la estabilidad emocional y también la observación de algún riesgo en el colaborador todos estos elementos mencionan para que se logre dar seguridad ocupacional en cualquier centro de trabajo. Es por ello, que en el restaurante pizzería El Ravioli se observa que si existe seguridad ocupacional en los colaboradores. Por otro lado, el presente trabajo de investigación coincide con el antecedente de Ortiz y López (2019) *La seguridad y salud ocupacional de la empresa en construcción en de jaulas para planteles avícolas INAMES* concluyeron que el sistema de seguridad dentro un trabajo es importante puesto que esto contribuye para que el colaborador pueda realizar su labor sin ningún riesgo.

De acuerdo, con el primer objetivo específico Conocer las causas que originan el estrés laboral en los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos, a través, de las entrevistas y observaciones (como se puede observar en la entrevista de la P1,P2,P3,P4) se llegó a conocer que los colaboradores no manifiestan estrés laboral al momento de realizar sus actividades laborales puesto que tienen buena condición física y mental, además afirman estar concentrados en sus labores asignadas. De acuerdo con el marco teórico de la

presente investigación, coincide con Chiang et al. (2018) afirman que las causas de estrés laboral se pueden originar en cualquier ambiente físico, asimismo, el esfuerzo físico y mental debido a la exigencia para desempeñar una labor profesional exigente. Es decir, la presión para realizar labores sin ningún error contribuirá para que se origine estrés en el colaborador. Por otra parte, el presente informe concuerda con el antecedente de Del pezo y Paredes (2017) *Estudio de la Gestión de Seguridad Ocupacional implementada en los Restaurantes de McDonald's de la ciudad de Guayaquil* mencionan que es importante un sistema de seguridad para el personal en el área de restaurantes, puesto que, permite la eficiencia en el desempeño de las labores, además, de sentirse protegidos en la parte física y mental del colaborador. Por esta razón, todo colaborador realizará de forma óptima sus labores si está en un ambiente de trabajo adecuado con un sistema de seguridad que permita su buen desempeño.

A su vez, respecto al segundo objetivo específico analizar los factores de riesgo laboral del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos los colaboradores mediante las entrevistas y fichas de observación mencionaron que conocen acerca de los riesgos que se puede suscitar en un restaurante, por otro lado, afirmaron no haber tenido ningún riesgo físico o mental (como se puede observar en la entrevista de la P5,6,P7,P8) puesto que, poseen buenas condiciones físicas para realizar sus actividades eficientemente, asimismo, por medio de la observación que realizó se corroboró que los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli hicieron sus actividades sin ningún riesgo debido a que están concentrados desempeñando su cargo en sus respectivas áreas de trabajo. De igual importancia, el restaurante posee una infraestructura nueva con un sistema de seguridad en cámaras de vigilancia, alarmas contra incendios e implementos de protección personal ante cualquier riesgo epidemiológico esto permite que los colaboradores logren hacer sus labores sin riesgo alguno. Conforme a ello, el marco teórico del presente informe de investigación coincide con Salazar (2018) menciona que la seguridad se dará si el colaborador cumple con las normas de seguridad dispuestas a ley, en ese sentido los colaboradores de la pizzería El Ravioli afirman conocer acerca de normas de seguridad para la prevención de riesgos laborales, es por ello, que a través, de las observación que se hizo en el trabajo de campo de la investigación se apreció que los colaboradores

de la pizzería desempeñan su labor correctamente. Por otro lado, el presente proyecto de investigación concuerda con Puquio (2017) *Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo para mejorar la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa de Bares y Restaurantes en el año 2017* concluye que el sistema de seguridad ayuda a prevenir riesgos laborales, asimismo, minimiza los accidentes que se pueden originar en restaurantes. Es decir, mediante un adecuado sistema de seguridad con equipo tecnológicos que contribuyan a la seguridad e implementos de protección personal se puede lograr reducir riesgos laborales en restaurantes.

De igual importancia, como tercer objetivo específico analizar la salud laboral en los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC distrito Los Olivos, por medio de las entrevistas y fichas de observación hechas a los colaboradores se llegó al resultado que ellos afirman tener buena salud, puesto que, tienen óptimas condiciones físicas al momento de hacer sus actividades en la pizzería (como se puede observar en la entrevista de la P9, P10, P11, P12) es por ello, se observó que cada colaborador realiza su trabajo de forma eficiente. De acuerdo, con el marco teórico del informe de investigación coincide con Guzmán et al. (2017) afirma que la salud ocupacional en un colaborador implica una buena condición física, asimismo, bienestar en el entorno social donde se desenvuelve realizando sus actividades, esto dependerá de la buena relación social y compañerismo se origina en los colaboradores. Por otra parte, el trabajo de investigación concuerda con Arce y Collao (2017) *implementación de un sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo según la ley 29783 para la empresa Chimú Pan S.A.C.* Concluye que la salud y un sistema de seguridad adecuado es importante y positivo para que los colaboradores logren desempeñar sus actividades, asimismo, guarda relación con la presente investigación, puesto que, los colaboradores del restaurante El Ravioli, también, poseen dicho sistema en seguridad para el colaborador.

## **V.Conclusiones**

Se analizó la seguridad ocupacional de los colaboradores en el restaurante pizzería El Ravioli SAC, asimismo, la pizzería posee equipamientos tecnológicos en seguridad y un entorno laboral estable lo cual permite que los colaboradores logren realizar sus actividades con normalidad, además, de las técnicas de prevención que ellos realizan con el fin de reducir riesgos.

Se conoció a través del guía entrevistas y observaciones de campo que no existe causas que originen estrés laboral en los colaboradores pizzería el Ravioli, puesto que, cuentan con condiciones físicas y mentales son óptimas para la realización de sus actividades.

Se analizó por medio de la guía de entrevistas y fichas de observación que los colaboradores no manifiestan ningún tipo de riesgo laboral, puesto que, el establecimiento posee equipos tecnológicos de seguridad lo cual permite la ausencia de algún tipo de riesgo y que los colaboradores desarrollen sus actividades correctamente.

Se analizó a través de la guía de entrevista y fichas de observación que salud laboral de los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC están en óptimas condiciones físicas y mentales para realizar sus actividades, a su vez, desempeñan sus actividades en un ambiente saludable que cumple con las normas sanitarias de acuerdo a ley.

## **VI.Recomendaciones**

Se recomienda que el restaurante pizzería El Ravioli realice capacitaciones hacia los colaboradores reafirmando la importancia de la aplicación de normas sanitarias en relación al COVID 19 con la finalidad de supervisar si los colaboradores siguen cumpliendo los protocolos de bioseguridad.

Se recomienda que los colaboradores que continúen manteniendo sus condiciones físicas saludables, a través, de la priorización y realización a las actividades de su preferencia en sus días libres, a su vez, una alimentación sana y horarios descansados.

Se recomienda que la pizzería El Ravioli brinde capacitaciones de supervisión hacia los colaboradores para seguir fortalecimiento la identificación de riesgos en el trabajo, asimismo, prevención en enfermedades laborales.

Se recomienda que la pizzería El Ravioli realice programas de capacitación constantemente para la supervisión del conocimiento de los colaboradores en la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura en relación a los servicios de alimentación según el contexto de la pandemia por el COVID 19 con el fin de cuidar la salud de los comensales.



## Referencias

- Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S., Berrios, N. (2020) Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*. 10.6018/eglobal.19.1.364491
- Adeyemo, O., Smallwood. (2017). Impact of Occupational Health and Safety Legislation on Performance Improvement the Nigerian Construction. *Procedia Engineering*. 10.1016/j.proeng.2017.08.008
- Álvarez, H., Riaño, M. (2018) La política pública de seguridad y salud en el trabajo: el caso colombiano. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 10.11144/Javeriana.rgps17-35.ppss
- Arce, C., Collao, C. (2017) IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN LA LEY 29783 PARA LA EMPRESA CHIMU PAN S.A.C. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Ingeniería Industrial] UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
- Baena, G. (2017) *Metodología de la investigación*. PATRIA.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_d\\_e\\_Abu\\_so/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_d_e_Abu_so/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Butron, E. (2019) *Seguridad y salud en el trabajo*. Ediciones de la U.  
[https://books.google.com.pe/books?id=FzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Cacua-Barreto, L., Carvajal-Villamizar, H., Hernández, N. (2017). Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado la Nueva Sexta, Cúcuta. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 19, pp. 99-119. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6109872>
- Calis, S., Yesim, B. (2019). Occupational Health and Safety Management Systems Applications and A System Planning Model. *Procedia Computer Science*. Vol. 158, 1058-1066. 10.1016/j.procs.2019.09.147
- Chiang, M., Riquelme, R. & Rivas, A. (2018). Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province Concepcion. *Ciencia & Trabajo*. Vol. 20, 178-186. 10.1016/j.procs.2019.09.147

- Cladellas,R.,Castello,A.,Parrado,E.(2018).Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual. *Revista Salud Pública*.Vol.20,53-59. 10.15446/rsap.V20n1.53569
- Del Pezo,A.,Paredes,A.(2017)ESTUDIO DE LA GESTION DE SEGURIDAD OCUPACIONAL IMPLEMENTADA EN LOS RESTAURANTES DE MACDONALD'S DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.[Tesis de pregrado, Licenciatura en Ingeniero Comercial] UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
- Dhananjayan, V., & Ravichandran, B.(2018).Occupational health risk of farmers exposed to pesticides in agricultural activities. *Current Opinion in Environmental Science & Health*, 4,31-37. 10.1016/j.coesh.2018.07.005
- Estefanía, J., Cardenas, L. (2017).Estres Laboral: estudio de revisión.*RESVISTA DIVERSITAS-PERPECTIVAS EN PSICOLOGIA*.Vol.13,081-090. 10.15332/s1794-9998.2017.0001.06
- Galeano, M.(2020)*Diseños de proyectos en la investigación cualitativa*. Universidad Eafit.  
[https://books.google.es/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Gil,J.(2016)*Técnicas e instrumentos para la recogida de información*.UNED.  
[https://books.google.com.pe/books?id=ANrkDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=LIBRO+PDF+TECNICAS+E+INSTRUMENTOS+2016&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=LIBRO%20PDF%20TECNICAS%20E%20INSTRUMENTOS%202016&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ANrkDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=LIBRO+PDF+TECNICAS+E+INSTRUMENTOS+2016&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=LIBRO%20PDF%20TECNICAS%20E%20INSTRUMENTOS%202016&f=false)
- Gil.F.(2019)*Tratado de medicina en el trabajo*. Elsevier Health Sciences.  
[https://books.google.com.pe/books?id=kO1wDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=kO1wDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Guenoc, F., Chauvin, C., & Le Coze, J. (2019).The activities of occupational health and safety specialists in a high-risk industry. *Safety Science*.Vol.112,71-80. 10.1016/j.ssci.2018.10.004
- Guzman, O., Ocegüera, A., & Contreras. (2017) Ibero-American Strategy on Safety and Health at Work: Public Policies for Decent Work.Medicina y Seguridad del Trabajo.*Medicina y Seguridad del Trabajo*.Vol.63, 4-17.

<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n246/0465-546X-mesetra-63-24600004.pdf>

- Hernandez,R.,Mendoza,C.(2018)*Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.Mc Graw Hill.<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jalagat,R.(2017).Determinants of job Stress and its Relationship on Employee Job Performance. *American Journal of Management Science and Engineering*. Vol.2,No1,pp.1-10. 10.11648/j.ajmse.20170201.11
- Jhangiri,M.,Rostamabadi,A.,Yekzamani,P.,Abadi,B.,Behbood,F.,Ahmadi,S., & Momeni,Z.(2016).A Descriptive Study of Occupational Health Service in SelfEmployed Enterprises(Nnoscale Enterprises), Shiraz, Iran. *Safety and Health at Work*.Vol.7,317-321. 10.1016/j.shaw.2016.05.004
- Jimenez, H., Didona, T.(2017).Perceived Job Security and its Effects on Job Performance: Unionized VS. Non-Unionized Organization. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*. 10.18535/ijsshi/v4i8.11
- Kollmann,T.,Stockmann,C., & Kensbock,J.M.(2018). I can't get no sleep—The differential impact of entrepreneurial stressors on work-home interference and insomnia among experienced versus novice entrepreneurs. *Journal of Business Venturing*. 10.1016/j.jbusvent.2018.08.001
- Lacalle,G.(2016)*Operaciones administrativas de recursos humanos*.Editex.  
[https://books.google.com.pe/books?id=aShTDAQAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=aShTDAQAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- León, J., Murillo,H.,Varon,L.,Montes,D., & Cuervo.(2017).Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo relacionada con los accidentes de trabajo de 12 empresas PYMES del sector de la construcción. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*.7 (1) ,22-30. 10.1016/j.ssci.2018.10.004
- Lozano.A.,Rodriguez,A.(2020)Seguridad y asuntos internacionales: Teorías, dimensiones, interdisciplinarias, las américas ,amenazas, instituciones, regiones y políticas mundiales. Siglo XXI Editores.  
[https://books.google.com.pe/books?id=xpgREAAAQBAJ&dq=libro+de+mexico+seguridad+laboral+2017&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=xpgREAAAQBAJ&dq=libro+de+mexico+seguridad+laboral+2017&source=gbs_navlinks_s)

- Mrema, E., Ngowi, A., Mamuya, S., Simon, H. D. (2015). Status of Occupational Health and Safety and Related Challenges in Expanding Economy of Tanzania. *Annals of Global Health*, 81(4), 538–547. 10.1016/j.aogh.2015.08.021
- MTP. (2018). Política y Plan Nacional de Seguridad y Salud. [http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNSST/politica\\_nacional\\_SST\\_2017\\_2021.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNSST/politica_nacional_SST_2017_2021.pdf)
- Navarro, E., Jimenez, E., Rappoport, S., Thoilliez, B. (2017) *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. UNIR. [https://www.researchgate.net/publication/317937065\\_Fundamentos\\_de\\_la\\_investigacion\\_y\\_la\\_innovacion\\_educativa](https://www.researchgate.net/publication/317937065_Fundamentos_de_la_investigacion_y_la_innovacion_educativa)
- Naveed, M. D., Sagar, D., & Ramakrishna. (2016). Work Stress Analysis among Workers in the Organization. *International Journal for Scientific Research & Development*. Vol.4, issue 6.882. [https://www.researchgate.net/publication/312044330\\_Work\\_Stress\\_Analysis\\_among\\_Workers\\_in\\_the\\_Organization/link/586ca34008ae6eb871bb7ae4/download](https://www.researchgate.net/publication/312044330_Work_Stress_Analysis_among_Workers_in_the_Organization/link/586ca34008ae6eb871bb7ae4/download)
- OMT. (2019). SEGURIDAD Y SALUD EN EL CENTRO FUTURO DEL TRABAJO. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)
- Ortega, J., Rodríguez, & Hernández. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista Academia & Derecho*. (14), 155-176. 10.18041/22158944/academia.14.1490
- Palermo, H., Capogrossi, M. (2020) *Tratado latinoamericano de antropología del trabajo*. CLACSO CEIL. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20201117071349/Tratadolatinoamericano.pdf>
- Paredes, L. (2019). *La seguridad y salud ocupacional de la empresa de construcción de jaulas para planteles avícolas INAMES*. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Ingeniero de Empresas] UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
- Rivera, G. (2017) *Seguridad y Salud en el Trabajo en México*. STPS. [http://ith.mx/documentos/LibroSeguridad%20y%20salud%20en%20el%20trabajo%20en%20M%C3%A9xicoAvances,%20retos%20y%200%20desafios%20\(Digital\).pdf](http://ith.mx/documentos/LibroSeguridad%20y%20salud%20en%20el%20trabajo%20en%20M%C3%A9xicoAvances,%20retos%20y%200%20desafios%20(Digital).pdf)

- Robledo,H.,(2017).Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud.EcoeEdiciones.<https://www.ecoediciones.com/wpcontent/uploads/2017/06/Diagnóstico-integral-de-las-condiciones-de-trabajo-y-salud-3ra-Edición.pdf>
- Salazar,L.(2018).INFLUENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EJECUCION DEL PROYECTO:MEJORAMIENTO Y SUSTITUCION EDUCATIVA GOMEZARIAS DAVILA.[Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración] Universidad Agraria de la Selva
- Vallejo,L.(2016)*Gestión del talento humano*.ESPOCH.  
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccionhttp://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión-del-talento-humano-comprimido.pdf>  
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión-del-talento-humano-comprimido.pdf>
- Wood,P.,Smith,J.(2018)*INVESTIGAR EN EDUCACIÓN*. Narcea.  
<https://drive.google.com/file/d/1rdTnBE5SgzPFmMULbOxG60hAYIQ18Kb/view>
- Yan,H.,& Xie, S.(2016). How does auditors' work stress affect audit quality? Empirical evidence from the Chinese stock market.*China Journal of Accounting Research*, 9(4) 305-3019. 10.1016/i.ciar.2016.09.001



## ANEXO N°1: Matriz de Consistencia

### Título: Seguridad ocupacional de los colaboradores del restaurante pizzería EL Ravioli SAC, distrito Los Olivos, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Variable	Definición conceptual	Categorías	subcategorías	Ítems	Marco metodológico
<u>Problema general</u>	<u>Objetivo general</u>		Para Ortega et al.(2017) La seguridad ocupacional se define como conglomerado de procedimientos que benefician a la seguridad del ambiente físico, emocional y social dentro de un lugar de trabajo. Por otra parte, se manifiesta y evalúa identificando los riesgos que se pueden suscitar dentro de un centro laboral determinando las causas de los posibles accidentes (p.162)	Estrés ocupacional	Exceso de labores	1.¿Te han obligado a trabajar en horas fuera de su horario laboral?	<u>Enfoque de estudio</u>
¿Cómo es la seguridad ocupacional de los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos, 2021?	Analizar la seguridad ocupacional de los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos,2021.				Conflictos en el clima laboral	2.¿Ha tenido desconcentración en la realización de sus actividades laborales diarias?	Cualitativo
						3.¿Ha sido parte de alguna rencilla con algún colaborador dentro del su actividad laboral diaria?	<u>Diseño de la investigación</u>
						4.¿Te agrada el clima laboral dentro de tu centro de labores?	Fenomenológico
						5.¿Sabe usted que es un sistema de seguridad laboral?	<u>Participantes</u>
						6.¿Conoce usted si el restaurante cuenta alguna medida de protección en riesgos y peligros laborales?	Colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli distrito Los Olivos departamento Lima
						7.¿Conoce la diferencia entre accidentes leves y mortales?	<u>Técnica</u>
						8.¿Ha tenido que trabajar con materiales tóxicos en su actividad laboral diaria?	Entrevista
						9.¿Conoce todos los riesgos al que está expuesto en su actividad laboral diaria?	<u>Instrumentos</u>
						10.¿Ha sentido fatiga física en la realización de tus actividades laborales?	Guía de entrevista y ficha de observación
						11.¿Ha sentido desvanecimiento dentro de su actividad laboral diaria?	
						12.¿Conoce usted acerca de las normas en seguridad y salud ocupacional?	
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	Seguridad ocupacional		Factores de riesgo laboral	Factores de riesgos laborales Factores de los peligros laborales		
1.¿Qué factores originan el estrés ocupacional en los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos,2021?	1. Conocer las causas que originan el estrés laboral en los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos,2021						
2. ¿Cómo se manifiesta los factores de riegos laborales en los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos,2021?	2. Analizar los factores de riesgos laborales en los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos,2021				Riesgos físicos en colaboradores		
3.¿Qué riesgos se manifiestan en la salud laboral de los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos 2021?	3. Analizar la salud laboral en los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos,2021			Salud laboral	Desinformación en normas e higiene ocupacional		

**ANEXO N° 2: Matriz operacional de la variable**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Instrumento</b>
Seguridad ocupacional	<p>Para Ortega, Rodríguez y Hernández (2017) La seguridad ocupacional se define como conglomerado de procedimientos que benefician a la seguridad del ambiente físico, emocional y social dentro de un lugar de trabajo. Por otra parte, se manifiesta y evalúa identificando los riesgos que se pueden suscitar dentro de un centro laboral determinando las causas de los posibles accidentes (p.162)</p>	<p>La variable Seguridad ocupacional será operacionalizada por tres categorías Estrés ocupacional Seguridad ocupacional, Salud laboral</p>	Estrés ocupacional	Exceso de labores	<p>Guía de entrevista</p> <p>Ficha de observación</p>
				Conflictos en el clima laboral	
			Factores de riesgo laboral	Factores de riesgos laborales Factores de los peligros laborales	
			Salud laboral	Riesgos físicos en colaboradores Desinformación en normas e higiene ocupacional	



## GUÍA DE ENTREVISTA

El presente trabajo de investigación servirá para elaborar una tesis profesional acerca de la seguridad ocupacional de los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli en el distrito Los Olivos realizando un análisis del estrés ocupacional, seguridad ocupacional, y salud laboral.

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: \_\_\_\_\_

PROFESIÓN U OCUPACIÓN: \_\_\_\_\_

LUGAR DE LA ENTREVISTA: \_\_\_\_\_

### CATEGORÍA: ESTRÉS OCUPACIONAL

1. ¿Te han obligado a trabajar en horas fuera de su horario laboral? (feriados, o días festivos del calendario) (explique)
2. ¿Ha tenido desconcentración en la realización de sus actividades laborales diarias? (ausentismo laboral, cansancio laboral)
3. ¿Ha sido parte de alguna rencilla con algún colaborador dentro del su actividad laboral diaria? (agresiones verbales, falta de compañerismo)
4. ¿Te agrada el clima laboral dentro de tu centro de labores? (espacio físico, infraestructura, equipos de trabajo, relación social entre colaboradores)

### CATEGORÍA: FACTORES DE RIESGO LABORAL

5. ¿Sabe usted que es un sistema de seguridad laboral? (cámaras de vigilancia alarma contra incendios señalizaciones de seguridad)
6. ¿Conoce usted si el restaurante cuenta alguna medida de protección en riesgos y peligros laborales? (Botiquín, extintores, equipos de desinfección)
7. ¿Conoce la diferencia entre accidentes leves y mortales? (Agresiones físicas, agresiones mortales)

8. ¿Ha tenido que trabajar con materiales tóxicos en su actividad laboral diaria? (detergentes, lejías, limpiadores de vidrios, etc.)

**CATEGORÍA: SALUD LABORAL**

9. ¿Conoce todos los riesgos al que está expuesto en su actividad laboral diaria? (riesgos ergonómicos, riesgos ambientales, riesgos químico etc.) (Explique usted)

10. ¿Ha sentido fatiga física en la realización de tus actividades laborales? (fatiga mental, lumbar, psicológica ergonómico)

11. ¿Ha sentido desvanecimiento dentro de su actividad laboral diaria? (mareos, bochorno, migrañas)

12. ¿Conoce usted acerca de las normas en seguridad y salud ocupacional? (B.P.M)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 16 de Junio de 2021

Apellido y nombres del experto: Luis Flavio García Haro

DNI: 08489082 Teléfono: 950472784

Título/grados: DR. EN ADMINISTRACIÓN

Cargo e institución en que labora: DOCENTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE						ACEPTABLE					OBSERVACIONES
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?											
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											

Promedio de valoración: 90%



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO  
Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 28 junio de 2021

Apellidos y nombres del experto: José Francisco Lázaro Velásquez

DNI: 42444867      Teléfono: 973497136

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										X		
2										X		
3									X			
4									X			
5										X		
6									X			
7										X		
8										X		

Sugiero priorizar información en la guía de observación, ya que la ficha de inventario turístico puede quedar un poco descontextualizada para la realidad de investigación.

Promedio de valoración: 87%



FIRMA DEL EXPERTO

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, junio del 2021

Apellido y nombres del experto: Ruiz Palacios Miguel

DNI: 43678006 Teléfono: -

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										X		
2										X		
3										X		
4										X		
5										X		
6										X		
7										X		
8										X		

Promedio de valoración: 90



FIRMA DEL EXPERTO



Los Olivos, 08 de setiembre del 2021

Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Atención:

Srta. Terrones Tinoco Lizbeth Catherine

Estimada,

Yo, Felix Oswaldo Solorzano Adrianzen, identificado con DNI 40228193, Gerente General de la empresa pizzería El Ravioli SAC.

Autorizo al Sr. Jonathan Bazán Vega para que realice su proyecto de investigación titulado Seguridad ocupacional de los colaboradores del restaurante pizzería El Ravioli SAC, distrito Los Olivos, 2021.

Asimismo, la empresa está presto a colaborar brindándole toda la información y documentos necesarios para la respectiva elaboración del proyecto en mención, por ello se autoriza dicha información con fines única y exclusivamente académicos.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,

PIZZERIA EL RAVIOLI S.A.C.  
  
Felix Oswaldo Solorzano Adrianzen  
GERENTE GENERAL

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 01

Nombre del investigador/entrevistador: Jonathan Bazan Vega

Nombre de la población: Los Olivos

Fecha de la entrevista:23/09/2020

Fecha e llenado de ficha:23/09/2020

Tema: Seguridad ocupacional

Informante: Juan Solorzano (Colaborador del restaurante pizzería El Ravioli)

Contextualización: La entrevista se realizó en el restaurante El Ravioli ubicado en el distrito los olivos

Observaciones. Se hizo una guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas

### **CATEGORÍA: ESTRÉS OCUPACIONAL**

1. ¿Te han obligado a trabajar en horas fuera de su horario laboral? (feriados, o días festivos del calendario) (explique)

Si, en feriados puesto que son los días donde los comensales llegan a consumir nuestros productos del restaurante pizzería. Además, llegan a saturarse a tal punto que faltan mesas para atenderlos asimismo me he visto en acatar la petición de mi jefe en extender mis horas habituales, sin embargo, todo mi trabajo fue remunerado.

2. ¿Ha tenido desconcentración en la realización de sus actividades laborales diarias? (ausentismo laboral, cansancio laboral)

No, mi actividad física y mental son óptimas para desarrollar mis labores como por ejemplo apuntar los platillos que va consumir el comensal, por otra parte, no he manifestado ninguna desconcentración durante mis actividades laborales, sin embargo, siempre estoy a completa disposición dentro de mi trabajo.

3. ¿Ha sido parte de alguna rencilla con algún colaborador dentro del su actividad laboral diaria? (Agresiones físicas, verbales, falta de compañerismo)

No, ninguna no estoy seguro de haber percatado algún incidente entre mis compañeros, por mi parte no he tenido ningún altercado grupal o individual con mis demás compañeros de la pizzería, hasta ahora la relacion laboral entre mis compeñeros es buena.

4. ¿Te agrada el clima laboral dentro de tu centro de labores? (espacio físico, infraestructura, equipos de trabajo, relación social entre colaboradores)

Si el clima laboral es estable el ambiente físico dentro de mi trabajo me agrada además el restaurante pizzería el ravioli se encuentra en una zona exclusiva de los olivos, por otra parte, los ambientes físicos de mi área laboral son modernos, es decir, local cuenta con una infraestructura nueva y agradable, posee equipos tecnológicos nuevos necesarios para que se desarrolle un buen clima laboral.

#### **CATEGORÍA: FACTORES DE RIESGO LABORAL**

5. ¿Sabe usted que es un sistema de seguridad laboral? (cámaras de vigilancia alarma contra incendios señalizaciones de seguridad)

Si, el restaurante cuenta con los equipos tecnológicos para contrarrestar accidentes por ejemplo alarmas en caso de incendios, señalizaciones en caso de algún sismo. Asimismo, posee camaras de vigilancia que previene el riesgo de un asalto.

6. ¿Conoce usted si el restaurante cuenta alguna medida de protección en riesgos y peligros laborales? (Botiquín, camaras de seguridad, extintores)

Si, el restaurante pizzeria el ravioli cuenta con botiquines de primeros auxilios en casos de accidentes leves que se puede suceder dentro del local, asimismo, posee un extintor contra incendios en cada nivel de la pizzería, también cámaras de seguridad instaladas en cada piso del restaurante.

7. ¿Conoce la diferencia entre accidentes leves y mortales? (Caídas, agresiones físicas por robos, riesgos eléctricos)

Bueno conozco sobre el tema en accidentes mortales, respecto a accidentes leves tambien tengo el conocimiento, puesto que, los accidentes leves pueden ser manejadas dentro del restaurante, por otra parte, no he tenido ningun golpe agresiones físicas o haber presenciado ningun asalto.

8. ¿Ha tenido que trabajar con materiales tóxicos en su actividad laboral diaria? (detergentes, lejías, limpiadores de vidrios, etc.)

Si, en algunas ocasiones he tenido que rotar y tuve que ir al área de cocina para poder ayudar en el lavado de servicios vajillas etc. asimismo utilicé detergentes para poder lavar estos utensilios, sin



embargo, el restaurante me brindó guantes, mascarillas para desempeñar el trabajo dentro del restaurante que se me había asignado, es por ello, que el restaurante contribuye a la seguridad de los colaboradores brindando estos materiales de protección.

### **CATEGORÍA: SALUD LABORAL**

9. ¿Conoce todos los riesgos al que está expuesto en su actividad laboral diaria? (riesgos ergonómicos, riesgos ambientales, riesgos químicos etc.) (Explique usted)

Si, acerca de riesgos ergonómicos debido a la postura incorrecta que se puede suscitar en un empleado no he manifestado ningún riesgo ergonómico en mis actividades dentro del restaurante, por otra parte, respecto a riesgos ambientales por el tema de la pandemia todos estamos propensos a contraer algo viral, pero uno debe tener bien claro los protocolos de sanidad, es por ello que el restaurante pizzería el Ravioli nos brinda materiales de protección personal como cubrebocas, guantes.

10. ¿Ha sentido fatiga física en la realización de tus actividades laborales? (Lumbar abdominal ergonómico) (Explique usted)

No, porque como mozo tengo que tener una condición física buena, además, debo de estar de pie todo el tiempo ya sea para ir a una mesa o llevar los platillos del comensal que ordenado.

11. ¿Ha sentido desvanecimiento dentro de su actividad laboral diaria? (cardíaco, mareos, bochorno, migrañas, etc.) (Explique usted)

No, porque como mozo tengo que tener una condición física saludable, además, debo de estar de pie todo el tiempo ya sea para ir a una mesa o llevar los platillos del comensal que ordenado, no he sentido fatiga lumbar durante o al culminar mis actividades laborales

12. ¿Conoce usted acerca de las normas en seguridad y salud ocupacional? (B.P.M)

Si tengo conocimiento en aplicar buenas prácticas de manufactura ya que es importante tener conocimiento puesto que todos los colaboradores de la pizzería saben de estos temas asimismo la pizzería posee productos de primera calidad respecto a la salud ocupacional creo que las actividades laborales que realizo dentro del restaurante no es agotador.

# TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 02

Nombre del investigador/entrevistador: Jonathan Bazan Vega

Nombre de la población: Los Olivos

Fecha de la entrevista:23/09/2020

Fecha e llenado de ficha:23/09/2020

Tema: Seguridad ocupacional

Informante: Juver Arnaldo (Colaborador del restaurante pizzería El Ravioli)

Contextualización: La entrevista se realizó en el restaurante El Ravioli ubicado en el distrito los olivos

Observaciones. Se hizo una guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas

## **CATEGORÍA: ESTRÉS OCUPACIONAL**

1.¿Te han obligado a trabajar en horas fuera de su horario laboral? (feriados, o días festivos del calendario) (explique)

Si en feriados puesto que estos días son donde los comensales tienden a llegar en cantidad, yo como steward me encargo de hacer el aseado de vajillas vasos etc, asimismo todos los días feriados que he trabajado en la pizzería me han remunerado ya que esos días se requería de mi persona.

2. ¿Ha tenido desconcentración en la realización de sus actividades laborales diarias? (ausentismo laboral, cansancio laboral)

No, tengo un buen desempeño en mis actividades diarias en el restaurante por ejemplo cuando llegan demasiados servicios platos vajillas y de más utensilios puesto que tengo realizar todo el proceso de lavado posteriormente el enjuagado y secado, asimismo realizar esta actividad requiere bastante agilidad y destreza puesto que tienes que tener la delicadeza de no romper platos o vasos etc.

3.¿Ha sido parte de alguna rencilla con algún colaborador dentro del su actividad laboral diaria? (Agresiones físicas, verbales, falta de compañerismo)

No, de mi parte no tuve ningún rencilla o altercado con algún compañero de trabajo puesto que todos estamos concentrados en nuestros respectivos puestos de trabajo, me llevo bien con mis compañeros.

4. ¿Te agrada el clima laboral dentro de tu centro de labores? (espacio físico, infraestructura, equipos de trabajo, relación social entre colaboradores)

Si el clima laboral es agradable puesto que la pizzería cuenta con un diseño en infraestructura óptima la cual hace que me sienta a gusto trabajando al lado de mis demás compañeros de trabajo, además, tiene todos los equipamientos tecnológicos la cual hacen que el clima laboral sea agradable para hacer mi trabajo, por otra parte, me llevo bien con todos los colaboradores, es por ello, existe unión y compañerismo entre todos los compañeros de la pizzería.

#### **CATEGORÍA: FACTORES DE RIESGO LABORAL**

5. ¿Sabe usted que es un sistema de seguridad laboral? (cámaras de vigilancia alarma contra incendios señalizaciones de seguridad)

Si, tengo entendido que el sistema de seguridad consta de alarmas antirrobo, contra incendios y cámaras de seguridad etc todos estos elementos están conectados entre si conforman un sistema de seguridad, por otra parte, el restaurante cuenta con señalizaciones, cámaras de seguridad, el local cuenta con todas las instalaciones tecnológicas para que todos los colaboradores estén seguros.

6. ¿Conoce usted si el restaurante cuenta alguna medida de protección en riesgos y peligros laborales? (Botiquín, extintores, equipos de desinfección)

Si, tengo el conocimiento de como usar medidas preventivas ante cualquier riesgo dentro del restaurante, puesto que, el local cuenta con señalizaciones, extintores, respecto a riesgos físicos debo de tener las medidas preventivas para anular cualquier tipo de percance.

7. ¿Conoce la diferencia entre accidentes leves y mortales? (Caídas, agresiones físicas por robos, riesgos eléctricos)

Si, pero siempre he realizado mis actividades dentro de la pizzería sin tener alguna caída golpes menos agresiones físicas internas o externas a la pizzería.

8. ¿Ha tenido que trabajar con materiales tóxicos en su actividad laboral diaria? (detergentes, lejías, limpiadores de vidrios, productos químicos)

Si, siempre ya que me encargo del lavado de vajillas vasos utensilios de la cocina del local sin embargo siempre uso cofias guantes tapabocas ya que al realizar el trabajo de steward tengo que

utilizar productos como lejías detergentes tengo el conocimiento que estos productos son tóxicos, pero creo que si uno los utiliza con el debido cuidado no se suscitará ningún percance que pueda afectar mi integridad física.

### **CATEGORÍA: SALUD LABORAL**

9.¿Conoce todos los riesgos al que está expuesto en su actividad laboral diaria? (riesgos ergonómicos, riesgos ambientales, riesgos químico etc.) (Explique usted)

Si, acerca de riesgos químicos debido a que estoy expuesto a productos tóxicos como detergentes no obstante no he sentido riesgo físico debido, puesto que, el restaurante cuenta con los utensilios de seguridad como guantes para protegerte al manipular detrgentes o algun producto que tenga un componente químico, en el tema de riesgon ambientales debido a la pandemia el restaurante nos proporciona mascarillas,guantes

10.¿Ha sentido fatiga física en la realización de tus actividades laborales? (Lumbar abdominal ergonómico) (Explique usted)

No siempre en constante movimiento, pero no me ha provocado alguna fatiga lumbar o abdominal mi trabajo es estar de pie la gran parte de mi trabajo sin embargo no he padecido ningún tipo de estos síntomas en mi cuerpo, asimismo, la realización de mi actividad es eficiente.

11.¿Ha sentido desvanecimiento dentro de su actividad laboral diaria?(mareos,bochorno, migrañas,etc)(Explique usted)

No, he presentado ningún desvanecimiento asimismo, tampoco bochorno mi labor es asear las vajillas u otros utensilios que dejan los mozos recalco es la actividad laboral que desempeño.

12.¿Conoce usted acerca de las normas en seguridad y salud ocupacional? (B.P.M)

Si tengo conocimiento en buenas prácticas de manufactura puesto que es importante saber de estas normas esta pandemia global nos hizo comprender aún más que jamás debemos dejar de lado tener un espacio limpio dentro de nuestra área de trabajo ya que también debemos de cuidar la salud de nuestros comensales de todos los que laboramos dentro de la pizzería.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 03

Nombre del investigador/entrevistador: Jonathan Bazan Vega

Nombre de la población: Los Olivos

Fecha de la entrevista:23/09/2020

Fecha e llenado de ficha:23/09/2020

Tema: Seguridad ocupacional

Informante: Llenys Lopez (Colaborador del restaurante pizzería El Ravioli)

Contextualización: La entrevista se realizó en el restaurante El Ravioli ubicado en el distrito los olivos

Observaciones. Se hizo una guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas

### **CATEGORÍA: ESTRÉS OCUPACIONAL**

1. ¿Te han obligado a trabajar en horas fuera de su horario laboral? (feriados, o días festivos del calendario) (explique)

Si, en días festivos, pero me han pagado por horas extras pues son las fechas donde los clientes llegan en cantidad. Sin embargo, esto no me ha afectado al punto de estresarme.

2. ¿Ha tenido desconcentración en la realización de sus actividades laborales diarias? (ausentismo laboral, cansancio laboral)

No, además al local llega demasiados comensales a degustar los platillos de la pizzería y como mozo debo de atenderlos asimismo siempre estoy concentrado ya que debo de estar concentrado para apuntar todos los pedidos que deseen hacer es por ello que no he manifestado ningún tipo de desconcentración.

3. ¿Ha sido parte de alguna rencilla con algún colaborador dentro del su actividad laboral diaria? (Agresiones físicas, verbales, falta de compañerismo)

Ninguna, todos los compañeros de trabajo son amables y respetuosos, tampoco he visto rencillas entre otros compañeros, somos un grupo de colaboradores unidos y con valores.

4. ¿Te agrada el clima laboral dentro de tu centro de labores? (espacio físico, infraestructura, equipos de trabajo, relación social entre colaboradores)

Si me siento a gusto el clima laboral es estable el ambiente físico dentro de mi trabajo me agrada asimismo el restaurante cuenta con los ambientes seguros para que se pueda fomentar un buen clima laboral además los compañeros son personas respetuosas y trabajadoras todo esto hace sentirse bien trabajando dentro de la pizzería.

### **CATEGORÍA: FACTORES DE RIESGO LABORAL**

5. ¿Sabe usted que es un sistema de seguridad laboral? (cámaras de vigilancia alarma contra incendios señalizaciones de seguridad)

Si, tengo conocimiento que es un sistema de seguridad comprende todos los equipamientos en cuenta con cámaras de seguridad alarma contra incendios asimismo el restaurante cuenta con esa tecnología es por ello que me siento seguro trabajando en el restaurante pizzería además tiene todas las señalizaciones ante cualquier sismo que se pueda suscitar, también, medición de la temperatura con termómetros laser todos los protocolos que hoy en día se debe tener.

6. ¿Conoce usted si el restaurante cuenta alguna medida de protección en riesgos y peligros laborales? (Botiquín, extintores, equipos de desinfección)

Si, conozco del tema de prevención en riesgo que pueda ocurrir dentro del local, siempre estoy concentrado con lo que hago dentro de la pizzería, por otra parte, el restaurante cuenta con botiquines.

7. ¿Conoce la diferencia entre accidentes leves y mortales? (Caídas, golpes, agresiones físicas por asaltos)

Si, tengo conocimiento sobre accidentes laborales leves puesto que un accidente leve se puede manejar con el botiquin de primeros auxilios, no obstante, no se ha manifestado ningún riesgo mortal.

8. ¿Ha tenido que trabajar con materiales tóxicos en su actividad laboral diaria? (detergentes, lejías, limpiadores de vidrios, productos químicos)

No porque mi labor es el de mozo no he estado al contacto con productos químicos por otra parte mi actividad laboral es el de atender mesas y apuntar los pedidos de los comensales, pero, el restaurante cuenta con los elementos de seguridad y protección personal en caso de la manipulación de algún producto químico.

## **CATEGORÍA: SALUD LABORAL**

9. ¿Conoce todos los riesgos al que está expuesto en su actividad laboral diaria? (Riesgos ambientales, riesgos químico etc.) (Explique usted)

Si, tengo conocimiento en riesgos ergonómicos, sin embargo, no he manifestado algún riesgo físico, respecto a los riesgos ambientales creo que por esta pandemia nos debemos cuidar porque la enfermedad viral del covid 19 es muy riesgoso es por ello que como colaborador del restaurante siempre cumplo con los protocolos de bioseguridad estipulados.

10. ¿Ha sentido fatiga física en la realización de tus actividades laborales?(Lumbar abdominal ergonómico)

No, porque mi condición física para hacer mi actividad diaria dentro del restaurante es óptima y saludables, pero es parte del trabajo de mozo, además, es también por la misma actividad laboral que desempeño dentro del restaurante

11. ¿ Ha sentido desvanecimiento dentro de su actividad laboral diaria? (mareos, bochorno, migrañas, etc)(Explique usted)

Durante mis actividades laborales no he manifestado cansancio, por otro lado, mi labor dentro del restaurante ha sido el correcto, trato de concentrarme al máximo para desempeñar bien mi cargo.

12. ¿Conoce usted acerca de las normas en seguridad y salud ocupacional? (B.P.M)

Si tengo conocimiento sobre las buenas practicas de manufactura y las haccp ya que todo personal que labora dentro del restaurante debe tener bien claro sobre como manipular alimentos adecuadamente separándolos para que no ocurra contaminación cruzada ambientes limpios además el local cuenta con todas las normas sanitarias mas aun el día de hoy que tiene que acatar nuevos protocolos debido a la pandemia.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 04

Nombre del investigador/entrevistador: Jonathan Bazan Vega

Nombre de la población: Los Olivos

Fecha de la entrevista:23/09/2020

Fecha e llenado de ficha:23/09/2020

Tema: Seguridad ocupacional

Informante: Lucila Paz (Colaborador del restaurante pizzería El Ravioli-cocinera)

Contextualización: La entrevista se realizó en el restaurante El Ravioli ubicado en el distrito los olivos

Observaciones. Se hizo una guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas

### **CATEGORÍA: ESTRÉS OCUPACIONAL**

1.¿Te han obligado a trabajar en horas fuera de su horario laboral? (feriados, o días festivos del calendario) (explique)

Si en días festivos del calendario ya que esos días son donde los comensales tienden a llegar, yo como cocinera me encargo de hacer las pizzas etc, asimismo todos los días feriados que he trabajado en la pizzería me han bonificado ya que esos días mi jefe requería de mis servicios en la cocina.

2. ¿Ha tenido desconcentración en la realización de sus actividades laborales diarias? (ruido, cansancio, desinterés)

No, puesto que como mozo tengo el deber de ofrecer buena atención hacia al comensal como por ejemplo apuntar los platillos que va consumir, por otra parte, no he manifestado ninguna desconcentración durante mis actividades laborales.

3.¿Ha sido parte de alguna rencilla con algún colaborador dentro del su actividad laboral diaria? (Agresiones físicas, verbales, falta de compañerismo)

No ninguna todos los compañeros de trabajo son amables y respetuosos tampoco he visto ninguna rencilla entre otros compañeros dentro del local lo cual hace que el trabajo dentro de la pizzería sea optimo somos un grupo de trabajadores con valores y todo eso nos ha permitido brindar a los comensales un buen trato.



4. ¿Te agrada el clima laboral dentro de tu centro de labores? (espacio físico, infraestructura, equipos de trabajo, relación social entre colaboradores)

Si el clima laboral es agradable puesto que la pizzería cuenta con un diseño en infraestructura optima la cual hace que me sienta a gusto trabajando al lado de mis demás compañeros porque somos solidarios de trabajo además tiene todos los equipamientos tecnológicos nuevos la cual hacen que el clima laboral sea agradable para hacer mi trabajo por otra parte, me llevo bien con todos los colaboradores de la pizzería.

#### **CATEGORÍA: FACTORES DE RIESGO LABORAL**

5. ¿Sabe usted que es un sistema de seguridad laboral? (cámaras de vigilancia alarma contra incendios señalizaciones de seguridad)

Si tengo conocimiento que es un sistema de seguridad comprende todos los equipamientos en cuanto cámaras de seguridad alarma contra incendios asimismo el restaurante cuenta con esa tecnología es por ello que me siento seguro trabajando en el restaurante pizzería además tiene todas las señalizaciones ante cualquier sismo que se pueda suscitar también medición de la temperatura laser todos los protocolos que hoy en día se debe tener.

6. ¿Conoce usted si el restaurante cuenta alguna medida de protección en riesgos y peligros laborales? (Botiquín,extintores,equipos de desinfección)

Si conozco del tema además el local cuenta con equipos de prevención ante cualquier riesgo que pueda ocurrir dentro del local por otra parte trato de no estresarme con mis actividades laborales asimismo trato de no tener accidentes de riegos ya que siempre estoy concentrado con lo que hago dentro del restaurante pizzería, por otra parte, uso gorros desechables y delantales.

7. ¿Conoce la diferencia entre accidentes leves y mortales? (Explique usted)

Si por otra parte el restaurante cuenta con un botiquín para cualquier accidente leve que se puede suscitar jamás se ha presentado un accidente mortal puesto que de mi parte siempre he realizado mis labores con responsabilidad.

8. ¿Ha tenido que trabajar con materiales tóxicos en su actividad laboral diaria? (detergentes, lejías, limpiadores de vidrios, etc.)

No porque mi labor es el de cocinera no he estado al contacto con productos químicos, por otra parte, he estado al contacto con el horno donde se cocina las pizzas y no he sentido bochorno.

### **CATEGORÍA: SALUD LABORAL**

9. ¿Conoce todos los riesgos al que está expuesto en su actividad laboral diaria?

Si tengo conocimiento en riesgos ergonómicos ya que a veces me es un poco cansado el estar de pie durante mi jornada laboral respecto a los riesgos ambientales creo que por esta pandemia nos debemos cuidar porque la enfermedad viral de la pandemia a nivel mundial es muy riesgosa es por ello que como colaborador del restaurante siempre cumplo con los protocolos, asimismo el restaurante pizzería El Ravioli cumple con las normas HACCP.

10. ¿Ha sentido fatiga física en la realización de tus actividades laborales? (Lumbar abdominal ergonómico)

No, he sentido ninguna fatiga lumbar estoy acostumbrada a mis actividades como cocinera dentro del restaurante mi labor es la realización de pizzas, posteriormente colocarlas al horno, por otra parte, poseo una condición física estable para poder hacer mis actividades diarias en la pizzería.

11. ¿Ha sentido desvanecimiento dentro de su actividad laboral diaria? ? (mareos, bochorno, migrañas, etc)(Explique usted)

No, he manifestado cansancio, creo que se debe a la buena condición física que poseo mi labor dentro del restaurante en el área de cocina ha sido el correcto siempre me concentro en lo que hago.

12. ¿Conoce usted acerca de las normas en seguridad y salud ocupacional? (B.P.M)

Si tengo conocimiento acerca de las buenas prácticas de manufactura ya que todos los colaboradores que laboran dentro del restaurante deben tener bien claro sobre como manipular alimentos para que no curra contaminación cruzada, por otro lado, los ambientes de la pizzería están limpios además el local cuenta con todas las normas sanitarias más aun el día de hoy que tiene que acatar nuevos protocolos debido a la pandemia.

## FICHA DE OBSERVACIÓN N°01

Lugar de la observación: Restaurante pizzería El Ravioli

Fecha de la observación: 05/10/2021

Hora de inicio de la observación: 12 am

Hora de término de la observación: 7 pm

Responsable de la observación: Jonathan Bazan Vega

-CATEGORÍA: Estrés ocupacional

-SUBCATEGORÍA: Exceso de labores

ASPECTOS	OBSERVACIONES
Actitud ante los clientes	Los colaboradores mostraron una actitud amable y agradable hacia los comensales desde la hora de inicio de sus actividades, asimismo se evidencio que fueron serviciales respecto a los pedidos de los clientes de la pizzería el Ravioli.
Estados de ánimo de los colaboradores	Se observó que los colaboradores estuvieron siempre sonrientes, contentos dentro de su centro laboral. Por otra parte, se mostraron activos con energía de seguir trabajando en sus respectivas áreas de la pizzería.

## FICHA DE OBSERVACIÓN N°02

Lugar de la observación: Restaurante pizzería El Ravioli

Fecha de la observación: 05/10/2021

Hora de inicio de la observación: 12 am

Hora de término de la observación: 7 pm

Responsable de la observación: Jonathan Bazan Vega

-CATEGORIA: Estrés laboral

-SUBCATEGORIA: Conflictos en el clima laboral

ASPECTOS	OBSERVACIONES
Compañerismo laboral entre colaboradores	Se observó que los mozos, y el personal de la cocina tienen una buena relación laboral puesto que se comprenden a la hora de hacer sus respectivas actividades, Asimismo los mozos tienen una actitud de compañerismo bueno puesto que todos se llevan bien si uno está en la barra lo reemplaza el otro son dinámicos en su trabajo.
Comportamiento de los mozos con los comensales	Los colaboradores tienen un comportamiento respetuoso hacia los comensales, asimismo con su jefe, siempre están con la mejor disponibilidad para atender una mesa, por otra parte, ellos al llegar un comensal reciben con un saludo a los clientes a su vez se presentan dando su nombre al comensal.

### FICHA DE OBSERVACIÓN N°03

Lugar de la observación: Restaurante pizzería El Ravioli

Fecha de la observación: 05/10/2021

Hora de inicio de la observación: 12 am

Hora de término de la observación: 7 pm

Responsable de la observación: Jonathan Bazan Vega

-CATEGORÍA: Factores de riesgo laboral

-SUBCATEGORÍA: Factores de riesgos laborales

ASPECTOS	OBSERVACIONES
Accidentes dentro del trabajo	No se observó accidentes en los mozos dentro del trabajo puesto que desempeñan bien sus actividades dentro de la pizzería. Por otra parte, el área de la cocina los colaboradores trabajan aplicando todas las normas sanitarias es por ello que tampoco se logró observar accidentes
Equipos y elementos de seguridad dentro de la pizzería	Se observó que la pizzería cuenta con cámaras de seguridad, asimismo cuentan con dos botiquines de primeros auxilios, también con extintores contra incendio además las instalaciones cuentan con aire acondicionado por otra parte las señalizaciones en caso de sismo se puede visualizar en las paredes del local.

## FICHA DE OBSERVACIÓN N°04

Lugar de la observación: Restaurante pizzería El Ravioli

Fecha de la observación: 05/10/2021

Hora de inicio de la observación: 12 am

Hora de término de la observación: 7 pm

Responsable de la observación: Jonathan Bazan Vega

-CATEGORÍA: Factor laboral

-SUBCATEGORÍA: Factores de los peligros laborales

ASPECTOS	OBSERVACIONES
Agresiones físicas hacia los colaboradores del local	Se observó que ninguno de los colaboradores de la pizzería no ha sido vulnerado físicamente dentro del local por otras personas externas. Tampoco se evidenció que entre los colaboradores se haya producido algún tipo de altercado físico o verbal.
Riesgos biológicos o químicos	Se observó que los colaboradores no tuvieron ningún riesgo químico, puesto que saben cómo manipular los productos de limpieza y aseo dentro del local. Por otra parte, aplican todos los protocolos de bioseguridad debido a la pandemia, usan sus protectores como tapabocas y también el alcohol para la desinfección suya y de los comensales.

## FICHA DE OBSERVACIÓN N°05

Lugar de la observación: Restaurante pizzería El Ravioli

Fecha de la observación: 05/10/2021

Hora de inicio de la observación: 12 am

Hora de término de la observación: 7 pm

Responsable de la observación: Jonathan Bazan Vega

-CATEGORÍA: Salud laboral

-SUBCATEGORÍA: Riesgos físicos en colaboradores

ASPECTOS	OBSERVACIONES
Desconcentración o ausentismo laboral en los colaboradores	Durante el método de observación dentro de la pizzería no se presentó desconcentración en sus actividades puesto que desempeñaban eficiente mente su trabajo. Por otra parte, no se presentó ausentismo laboral ya que los colaboradores siempre estaban motivados al atender a los comensales asimismo en el área de cocina y el steward tampoco se evidencian que los colaboradores hayan aumentado el volumen de trabajo durante su jornada laboral.
Rendimiento físico en los colaboradores	Se observó que los colaboradores durante su jornada laboral rindieron físicamente en las actividades que desempeñan, además estaban siempre con el ánimo de seguir con sus labores.

## FICHA DE OBSERVACIÓN N°06

Lugar de la observación: Restaurante pizzería El Ravioli

Fecha de la observación: 05/10/2021

Hora de inicio de la observación: 12 am

Hora de término de la observación: 7 pm

Responsable de la observación: Jonathan Bazan Vega

-CATEGORÍA: Salud laboral

-SUBCATEGORÍA: Desinformación en normas e higiene ocupacional

ASPECTOS	OBSERVACIONES
Aplicación de las buenas prácticas de manufactura dentro de la pizzería (limpieza de equipos, paredes e higiene en la manipulación de alimentos)	Se observó que las paredes del restaurante se encuentran limpias, asimismo sus equipos electrodomésticos son nuevos, por otra parte, la personal cocina lleva los trajes de bioseguridad a su vez, guantes para la manipulación de alimentos, además en los frigidereos los alimentos están clasificados correctamente para que no ocurra contaminación cruzada.
Aplicación de los protocolos bioseguridad dentro de local pizzería	Se observó que el local cuenta con un láser empotrado en la pared ubicado a la entrada del restaurante con la finalidad de la medición de la temperatura, a su vez cuentan con el alcohol para la desinfección, todos los colaboradores utilizan doble mascarilla.



## Anexo N°6 Matriz de entrevistas

Lugar de entrevista	Fecha de la entrevista	Duración de la entrevista	Responsable de la entrevista	Componente temático	Componente subtemático	Entrevistas
Restaurante pizzería El Ravioli	23/09/2020	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Estrés ocupacional	Exceso de labores	Se percibe que los colaboradores poseen una buena condición física y mental al momento de realizar sus actividades dentro del restaurante pizzería el ravioli, además, son dinámicos a la hora de atender al comensal, puesto que, siempre están de buen ánimo al hacer sus actividades diarias dentro del restaurante. (E1,E3) Por otra parte, los colaboradores se sienten a gusto trabajando en el restaurante, a su vez, afirman estar motivados, no manifiestan ausentismo en sus labores, debido a que son eficientes en sus labores asignadas. Asimismo, no manifestaron en sus entrevistas sentirse estresado por el trabajo que desempeñan en la pizzería, también, mencionaron están siempre que siempre están dispuestos a brindar un buen servicio a todos los comensales que llegan al restaurante. (E3,E4)
					Conflictos en el clima laboral	Los colaboradores afirmaron llevarse bien entre todos los que trabajan en el restaurante pizzería el ravioli, todos son unidos mencionan que siempre existe el respeto hacia los comensales y compañeros de trabajo, asimismo los ambientes de la pizzería son nuevos, lo cual, hace que los colaboradores estén seguros trabajando. (E2,E4).  Además, los colaboradores recalcaron en la entrevista que siempre se dirigen con amabilidad hacia el comensal a la hora de atenderlos y tomar el pedido de su orden, en ese sentido, los colaboradores mencionaron tener un buen trato entre todos los que trabajan en la pizzería, es por ello, que en el restaurante pizzería El Ravioli los colaboradores existe buen trato entre todos los compañeros. (E2,E3,E4)

Lugar de entrevista	Fecha de la entrevista	Duración de la entrevista	Responsable de la entrevista	Componente temático	Componente subtemático	Entrevistas
Restaurante pizzería El Ravioli	23/09/2020	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Factor de riesgo laboral	Factores de riesgos laborales	<p>los colaboradores dl restaurante pizzería el ravioli mencionaron que se sienten protegidos de cualquier riesgo, puesto que, son cuidadosos en sus actividades diarias dentro del restaurante, además, el local posee una infraestructura moderna, la cual, permite que el colaborador se encuentre en un ambiente laboral saludable fuera de todo tipo de riesgos.(E1,E2,E3)También, afirman conocer sobre el tema en riesgos laborales, a su vez, manifestaron no haber tenido ningún tipo de riesgo que pueda afectar su estado físico o mental, es por ello, que los trabajadores del restaurante realizan sus labores eficientemente, por otra parte, conocen sobre sistemas de seguridad dentro de un centro de trabajo, por esta razón, los colaboradores manifiestan en las entrevistas estar a gusto de trabajar dentro de la pizzería.(E3,E4)</p>
					Factores de peligros laborales	<p>Asimismo, los colaboradores afirmaron que el restaurante pizzería el ravioli les brinda los equipos necesarios en seguridad como guantes cubrebocas y uniformes adecuados para cada área, la cual, es indispensable para realizar sus actividades, por otra parte, el sistema de seguridad de la pizzería es buena puesto que posee cámaras de seguridad alarmas contra incendios además de las señalizaciones que se encuentran en el local en caso sismo.(E2,E4)En ese sentido, los colaboradores mencionaron sentirse seguros, puesto que, los participantes en las entrevistas realizadas mencionaron que el restaurante contribuye para que no se suscite ningún tipo de peligro laboral, debido a que posee equipos tecnológicos como una ventilación adecuada, cámaras de seguridad, extintores, además, aducen no haber tenido ningún accidente dentro de sus actividades diarias dentro de la pizzería El Ravioli.(E1,E3,E4)</p>

Lugar de entrevista	Fecha de la entrevista	Duración de la entrevista	Responsable de la entrevista	Componente temático	Componente subtemático	Entrevistas
Restaurante pizzería El Ravioli	23/09/2020	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Salud laboral	Riesgos físicos en colaboradores	<p>Durante las entrevistas los colaboradores mencionaron que poseen condiciones físicas y mentales saludables, puesto que, realizan sus trabajos con eficiencia, asimismo, afirmaron no sentir cansancio, dentro de su jornada laboral, en las entrevistas los colaboradores recalcaron conocer sobre los riesgos físicos, por otra parte, los colaboradores como el steward que hace uso de estos productos químicos afirma manipularlos bien, es por ello, que nunca ha presentado algún riesgo físico.(E1,E2,E3,E4)</p> <p>Por otro lado, afirmaron sentirse bien físicamente al momento de hacer sus labores, además, los mozos manifestaron en sus entrevistas que su saludable estado físico les ha permitido desempeñar sus labores sin ningún riesgo físico. Por esta razón, los colaboradores reafirmaron sentirse bien físicamente y mentalmente, puesto que, su condición física es óptima para el buen desempeño dentro de la pizzería El Ravioli. (E2,E3,E4)</p>
					Desinformación en normas e higiene ocupacional	<p>Por otra parte, los colaboradores del restaurante ravioli afirmaron conocer respecto al tema en normas e higiene ocupacional puesto que, ellos siempre cumplen con los protocolos de sanidad utilizando cubrebocas y guantes, con el fin de cuidar de la salud de los comensales y la de su persona. También, los colaboradores afirmaron que el restaurante cumple con los protocolos, puesto que, posee termómetros laser, alcohol para la desinfección de los comensales. Por otro lado, los colaboradores mencionaron conocer las buenas prácticas de manufactura puesto que el personal que trabaja en la cocina sabe separar los alimentos y clasificarlos para que no se incurra en una contaminación cruzada. En ese sentido, los colaboradores reafirmaron que los protocolos de bioseguridad y las buenas prácticas de manufactura si se cumplen en el restaurante pizzería El Ravioli. (E1,E2,E4)</p>

Elaboración propia

## Anexo N°7 Transcripciones de las observaciones en general

Lugar de observación	Fecha de observación	Duración de la observación	Responsable de la observación	Componente temático	Componente sub temático	Observaciones
Restaurante Pizzería el Ravioli	05/10/2021	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Estrés ocupacional	Exceso de labores Actitud ante los clientes	Los colaboradores mostraron una actitud amable y agradable hacia los comensales desde la hora de inicio de sus actividades, asimismo se evidencio que fueros serviciales respecto a los pedidos de los clientes de la pizzería El Ravioli.
Restaurante pizzería El Ravioli	05/10/2021	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Estrés ocupacional	Exceso de labores Estados de ánimo de los colaboradores	Se observó que los colaboradores estuvieron siempre sonrientes, contentos dentro de su centro laboral. Por otra parte, se mostraron activos con energía de seguir trabajando en sus respectivas áreas de la pizzería.
Restaurante pizzería El Ravioli	05/10/2021	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Estrés ocupacional	Conflictos en el clima laboral: Compañerismo laboral entre colaboradores	Se observó que los mozos, y el personal de la cocina tienen una buena relación laboral puesto que se comprenden a la hora de hacer sus respectivas actividades, Asimismo los mozos tienen una actitud de compañerismo bueno puesto que todos se llevan bien si uno está en la barra lo remplace el otro son dinámicos en su trabajo.
Restaurante pizzería El Ravioli	05/10/2021	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Estrés ocupacional	Conflictos en el clima laboral Comportamiento de los mozos con los comensales	Los colaboradores tienen un comportamiento respetuoso hacia los comensales asimismo con su jefe, siempre están con la mejor disponibilidad para atender una mesa, por otra parte, ellos al llegar un comensal reciben con un saludo a los clientes a su vez se presentan dando su nombre al comensal.

Elaboración propia

Lugar de observación	Fecha de observación	Duración de la observación	Responsable de la observación	Componente temático	Componente sub temático	Observaciones
Restaurante pizzería El Ravioli	05/10/2021	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Factores de riesgo laboral	Factores de riesgos laborales Accidentes dentro del trabajo	No se observó accidentes en los mozos dentro del trabajo puesto que desempeñan bien sus actividades dentro de la pizzería. Por otra parte, el área de la cocina los colaboradores trabajan aplicando todas las normas sanitarias es por ello que tampoco se logró observar accidentes
Restaurante pizzería El Ravioli	05/10/2021	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Factores de riesgo laboral	Factores de riesgos laborales Equipos y elementos de seguridad dentro de la pizzería	Se observó que la pizzería cuenta con cámaras de seguridad, asimismo, cuentan con dos botiquines de primeros auxilios, también con extintores contra incendio además las instalaciones cuentan con aire acondicionado por otra parte las señalizaciones en caso de sismo se puede visualizar en las paredes del local.
Restaurante pizzería El Ravioli	05/10/2021	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Factores de riesgo laboral	Factores de peligros laborales Aplicación de las buenas prácticas de manufactura dentro de la pizzería (limpieza de equipos, paredes e higiene en la manipulación de alimentos)	Se observó que las paredes del restaurante se encuentran limpias, asimismo, sus equipos electrodomésticos son nuevos, por otra parte, la personal cocina lleva los trajes de bioseguridad a su vez, guantes para la manipulación de alimentos, además en los frigideres los alimentos están clasificados correctamente para que no ocurra contaminación cruzada.
Restaurante pizzería El Ravioli	05/10/2021	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Factores de riesgo laboral	Factores de peligros laborales Comportamiento de los mozos con los comensales	Se observó que los colaboradores no tuvieron ningún riesgo químico puesto que saben cómo manipular los productos de limpieza y aseo dentro del local. Por otra parte, aplican todos los protocolos de bioseguridad debido a la pandemia, usan sus protectores como tapabocas y también el alcohol para la desinfección suya y de los comensales.

Elaboración propia

Lugar de observación	Fecha de observación	Duración de la observación	Responsable de la observación	Componente temático	Componente sub temático	Observaciones
Restaurante pizzería El Ravioli	05/10/2021	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Salud laboral	Riesgos físicos en colaboradores:  Desconcentración o ausentismo laboral en los colaboradores	Durante el método de observación dentro de la pizzería no se presentó desconcentración en sus actividades, puesto que, desempeñaban eficiente mente su trabajo. Por otra parte, no se presentó ausentismo laboral ya que los colaboradores siempre estaban motivados al atender a los comensales, asimismo en el área de cocina y el steward tampoco se evidencian que los colaboradores hayan aumentado el volumen de trabajo durante su jornada laboral.
Restaurante pizzería el Ravioli	05/10/2021	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Salud laboral	Riesgos físicos en colaboradores:  Rendimiento físico en los colaboradores	Se observó que los colaboradores durante su jornada laboral rindieron físicamente en las actividades que desempeñan, además, estaban siempre con el ánimo de seguir con sus labores
Restaurante pizzería El Ravioli	05/10/2021	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Salud laboral	Desinformación en normas e higiene ocupacional  Aplicación de las buenas prácticas de manufactura dentro de la pizzería (limpieza de equipos, paredes e higiene en la manipulación de alimentos)	Se observó que las paredes del restaurante se encuentran limpias, asimismo sus equipos electrodomésticos son nuevos, por otra parte, la personal cocina lleva los trajes de bioseguridad, a su vez, guantes para la manipulación de alimentos, además en los frigideres los alimentos están clasificados correctamente para que no ocurra contaminación cruzada.
Restaurante pizzería El Ravioli	05/10/2021	De 12 am a 7pm (8hrs.)	Jonathan Bazan Vega	Salud laboral	Desinformación en normas e higiene ocupacional  Aplicación de los protocolos bioseguridad dentro de local pizzería	Se observó que el local cuenta con un láser empotrado en la pared ubicado a la entrada del restaurante con la finalidad de la medición de la temperatura, a su vez, cuentan con el alcohol para la desinfección, todos los colaboradores utilizan doble mascarilla.

Elaboración propia

## Anexo N°8 *Matriz de análisis de resultados de entrevistas y observaciones en general*

Componentes temáticos	Análisis de observación	Análisis de entrevistas	Análisis por unidad temática
Estrés ocupacional	<p>Se observó que los colaboradores del restaurante pizzería el Ravioli desempeñan sus actividades con eficiencia asimismo brindan su amabilidad hacia los comensales que llegan al restaurante, por otra parte, los colaboradores siempre están activos dentro de su actividad laboral.</p> <p>Por otro lado, el compañerismo entre colaboradores de la pizzería es armoniosa no se percibió ningún tipo de rencilla entre los participantes de la investigación, los colaboradores manifestaron respeto hacia su jefe, a sus compañeros laborales y hacia los comensales, a su vez, siempre atendieron a los clientes cordialmente en su mesa. En ese sentido, se puede decir que en los colaboradores no se evidenció ningún síntoma de incomodidad al momento de realizar sus actividades, además, fueron serviciales con los comensales puesto que les brindaron el valor agregado de la buena atención, es por ello que, realizan sus actividades concentradas sin ninguna distracción o algún contratiempo siempre ofreciendo un servicio con un tono de voz relajado, también, reflejaron siempre una sonrisa al comensal, además, hacían preguntas acertadas para que se facilite al comensal pedir su orden.</p>	<p>Se percibió que los colaboradores del restaurante pizzería el ravioli del distrito Los Olivos tienen conocimiento sobre el significado de estrés ocupacional es por ello que a través de las entrevistas manifestaron el dominio del tema, puesto que dieron respuestas concisas. Es por ello que los participantes de la entrevista de forma unánime consideran que realizan sus actividades eficientemente dentro del restaurante pizzería El ravioli.</p> <p>Asimismo, los colaboradores durante la entrevista mostraron bastante respeto, estuvieron tranquilos y colaboraron al responder las preguntas, además ofrecieron disponibilidad en el transcurso de la entrevista. Por otro lado, reconocieron que es el estrés puede resultar perjudicial para la salud de un trabajador puesto que implica el buen desempeño de sus actividades, sin embargo en la guía de entrevista realizada mencionaron que en sus trabajos no sintieron algún síntoma de relacionado al estrés la cual se puede evidenciar en la guía de entrevista realizada.</p>	<p>La seguridad ocupacional de los colaboradores del restaurante pizzería el ravioli ubicado en el distrito Los Olivos está estable, puesto que, los participantes de la investigación manifestaron estar seguros dentro de su centro laboral, asimismo, afirmaron que todo el personal se encuentra a gusto trabajando, los colaboradores reconocen que si existe seguridad dentro de su ambiente laboral.</p> <p>Por otra parte, los colaboradores manifestaron condiciones físicas adecuadas al momento de hacer sus actividades, además, tienen un ambiente de trabajo óptimo que les permite a ellos trabajar adecuadamente y de una manera eficiente, los colaboradores contribuyen a la seguridad ocupacional dentro del restaurante pizzería El Ravioli, puesto que, al tener conocimiento ponen en práctica la seguridad ocupacional al realizar sus actividades laborales.</p>

Componentes temáticos	Análisis de observación	Análisis de entrevistas	Análisis por unidad temática
Factores de riesgo laboral	<p>Se observó que los colaboradores del restaurante pizzería el Ravioli no estuvieron a algún tipo de riesgo laboral dentro del local, puesto que los colaboradores realizan sus actividades con todas las medidas de seguridad necesaria, por otro lado, no se logró observar por algún tipo de riesgo toxico o químico en ningún área del restaurante.</p> <p>Asimismo, se visualizó que los productos químicos de limpieza están ordenados dentro del almacén de limpieza, es por ello, que los colaboradores tienen conocimiento sobre el factor riesgo dentro de la pizzería. A su vez, se observó que el local cuenta con las señalizaciones contra sismos e incendios, además se logró ver que el restaurante cuenta con cámaras de seguridad, además posee una ventilación adecuada el restaurante. También, durante la observación no se presentó ninguna agresión física o verbal dentro del restaurante. Por otro lado, el local cuenta con equipos tecnológicos nuevos, la infraestructura del local está en buenas condiciones, el restaurante cumple con todos los protocolos de bioseguridad medición de temperatura a laser, la desinfección con el alcohol en la entrada del local y los servicios higiénicos, y el uso de las mascarillas por parte de todos los colaboradores de la pizzería el Ravioli.</p>	<p>Se logró evidenciar durante la guía de entrevista realizada a los colaboradores de la pizzería el ravioli los olivos que contestaron las preguntas con dominio del significado de riesgos laborales puesto que nos informaron sobre los el manejo adecuado de algunos productos de limpieza y las medidas de seguridad que uno debe tener para no ser partícipe de un riesgo dentro del restaurante.</p> <p>Sin embargo, los colaboradores desconocen cuando se puede presentar un riesgo inesperado, no obstante, ante este tipo de posibles eventos los colaboradores del restaurante Ravioli tienen conocimiento sobre los riesgos laborales, asimismo, ellos en las entrevistas realizadas manifiestan que hacen sus labores cuidadosamente y con eficiencia. Por otra parte, los colaboradores del restaurante pizzería el Ravioli ubicada en los olivos manifestaron en las entrevistas que el local cuenta con una infraestructura nueva, asimismo con equipos tecnológicos nuevos, además aplican las normas y protocolos de bioseguridad, además, ellos hacen uso de sus respectivas mascarillas. Por otro lado, en las entrevistas realizadas no mencionaron que hayan estado expuesto a algún tipo de agresión física.</p>	<p>Los colaboradores del restaurante el ravioli afirma la existencia de la seguridad ocupacional dentro del restaurante que laboran, en ese sentido los colaboradores se sienten seguros trabajando en el restaurante pizzería el Ravioli.</p> <p>Por otra parte, los colaboradores son eficientes en sus actividades que realizan dentro del restaurante, es por ello, que el restaurante pizzería El Ravioli es concurrido por los comensales que llegan a degustar su exquisita comida italiana, a su vez, el local brinda seguridad a sus clientes. Por otro lado, el local cuenta con todos los elementos como equipos tecnológicos e infraestructura nueva la cual permite que se desarrolle la seguridad ocupacional. Además, el restaurante pizzería El Ravioli cuenta con todos los protocolos de bioseguridad que hace posible que el restaurante pizzería el Ravioli sea apto para la concurrencia de comensales. Por esta razón, la seguridad en el restaurante El Ravioli es confirmada por parte de sus colaboradores, puesto que, ellos realizan sus actividades laborales sin ninguna dificultad.</p>

Elaboración propia



Componentes temáticos	Análisis de observación	Análisis de entrevistas	Análisis por unidad temática
Salud laboral	<p>Durante la investigación que realizó hacia los colaboradores del restaurante el Ravioli se observó que no se desconcentran en sus actividades, a su vez, siempre están motivados para atender a los comensales que llegan al restaurante, siempre los reciben con una sonrisa.</p> <p>Asimismo, se logró observar que los colaboradores cumplen con sus horarios de trabajo, por otro lado, son dinámicos al momento de atender a los comensales puesto que hacen preguntas y sugerencias que les facilita el pedido de su orden. También, se observó que los colaboradores están con un semblante óptimo para seguir con sus actividades laborales, por otro lugar, sus ambientes del restaurante pizzería son adecuados para que el colaborador pueda trabajar saludablemente, además, todos utilizan sus mascarillas y cumplen con todos los protocolos de bioseguridad en relación a la pandemia actual.</p>	<p>Los colaboradores del restaurante pizzería el ravioli ubicado en el distrito los olivos manifestaron en la guía de entrevistas realizadas la mayoría de los colaboradores manifestaron tener buenas condiciones físicas y mentales para realizar sus actividades diarias,</p> <p>Por otro lado, manifestaron que se sienten a gusto trabajando dentro del restaurante pizzería, asimismo, el local cuenta con una infraestructura nueva, por otra parte, los colaboradores afirmaron conocer sobre las buenas prácticas de manufactura puesto que, esto es indispensable para que no ocurra ninguna contaminación cruzada antes de preparar los platos del restaurante. En ese sentido, el personal del restaurante El Ravioli cuenta con salud física y mental estable la cual les permite realizar un buen desempeño en sus jornadas laborales diarias.</p>	<p>La salud laboral de los colaboradores del restaurante el ravioli están en buenas condiciones puesto que, desempeñan correctamente sus actividades laborales es por ello que logra desarrollar de manera óptima la seguridad ocupacional dentro del local.</p> <p>Asimismo, los colaboradores se han adaptado a las nuevas normativas en protocolos bioseguridad, por esta razón ellos cuidan la integridad de los comensales. Por otro lado, los colaboradores hacen que se desarrolle la seguridad ocupacional mediante la eficiencia de su desempeño laboral, a su vez, el local cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para que exista seguridad en el local. Por esta razón, los colaboradores del restaurante el ravioli se encuentra seguros al momento de realizar sus actividades, también, conocen sobre las buenas prácticas de manufactura que permite la seguridad ocupacional.</p>

Elaboración propia

La presente investigación tiene una unidad de análisis que son los colaboradores quienes fueron entrevistados en el restaurante pizzería El Ravioli ubicado en el distrito de Los Olivos para que puedan otorgarnos una adecuada información donde se logró registrarse las entrevistas de la investigación.

### Estrés laboral

Categoría	Sub Categoría	códigos	Resultados
Estrés ocupacional	Exceso de labores	Actividad física y mental	<p>Las actividades físicas y mentales de los colaboradores son óptimas para el desarrollo de sus actividades dentro de la pizzería, asimismo, desempeñan eficientemente sus labores. Por otra parte, los en la pizzería el Ravioli como solidarios y unidos, puesto que, existe compañerismo.</p> <p>E1, E2, E3.</p>
	Conflictos en el clima laboral	Clima laboral ambiente físico	<p>El clima laboral es estable puesto que existe el compañerismo dentro del restaurante pizzería el ravioli, por otra parte, el ambiente físico es agradable puesto que la infraestructura del local es nueva, es por ello, que los colaboradores se sienten a gusto realizando sus actividades</p> <p>E1, E2, E3, E4.</p>
		Ambiente físico de la pizzería	<p>Los colaboradores afirmaron que el restaurante pizzería el Ravioli posee una infraestructura moderna con equipos tecnológicos en seguridad nuevos, esto contribuye para que ellos puedan desempeñar correctamente sus actividades diarias en la pizzería,</p> <p>E1, E2, E3, E4.</p>

Elaboración propia

## Factores de riesgo laboral

Categoría	Sub Categoría	códigos	Resultados
Factores de riesgo laboral	factores de riesgos laborales	equipos de prevención en riesgo	<p>El restaurante pizzería el ravioli cuenta con un sistema de seguridad adecuado con cámaras de vigilancia, alarma contra incendios, señalizaciones ante un sismo en cada nivel del local de la pizzería, por esta razón, los colaboradores se sienten seguros de trabajar en el restaurante el Ravioli, por otro lado, el restaurante el Ravioli brinda a los colaboradores elementos de protección personal como guantes, cofias, delantales y mascarillas.</p> <p>E1, E2, E3, E4.</p>
	Factores de los peligros laborales	elementos de seguridad de protección	<p>Asimismo, los colaboradores hacen uso de los materiales de protección como guantes, mascarillas, es por ello, que los colaboradores se sienten protegidos al momento de realizar sus actividades laborales en la pizzería, por otra parte, los colaboradores conocen los riesgos que se puede originar debido a la pandemia actual, no obstante, protegen la salud ellos mismos y los comensales que acuden a la pizzería mediante el uso de mascarillas cofias y desinfectante como el alcohol.</p> <p>E1, E2, E3, E4,</p>

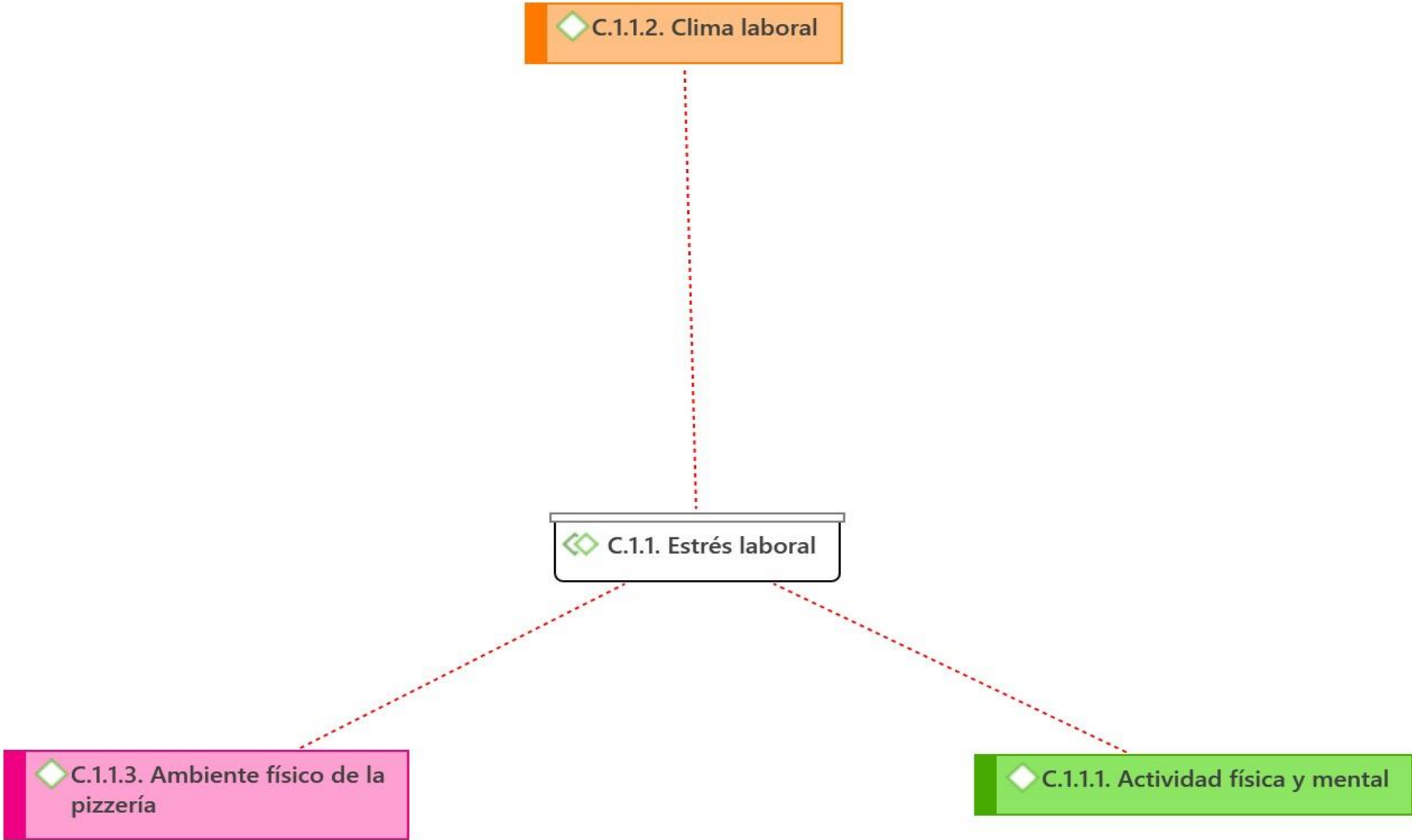
Elaboración propia

## Salud laboral

Categoría	Sub Categoría	códigos	Resultados
Salud laboral	Riesgos físicos en colaboradores	Condición física	Los colaboradores del restaurante el ravioli mencionó tener condiciones físicas estables y saludables, puesto que, realizan sus labores eficientemente siempre están con la mejor disposición de al desempeñar sus actividades cada colaborador en sus respectivas áreas de trabajo dentro de la pizzería.  E2, E3, E4.
	Desinformación en normas e higiene ocupacional	Protocolos de bioseguridad  Buenas prácticas de manufactura	Los colaboradores afirmaron que el restaurante pizzería el Ravioli posee termómetros laser para la medición de temperatura de los comensales y personal del local, asimismo, otorga mascarillas, guantes, cofias a los colaboradores para la realización de sus actividades en la pizzería.  E1, E3, 4.  Por otra parte, los colaboradores mencionaron que aplican las buenas prácticas de manufactura, puesto que, en el área de cocina el personal del área clasifica los alimentos para que no se incurra en una contaminación cruzada dentro de los frigidere, asimismo, manipulan los alimentos con guantes especiales de cocina cofias mascarillas y delantales.  E1,E2,E3.

Elaboración propia

Anexo N°9 Resultados atlas ti



◇ C.1.2.1. Equipos de prevención en riesgo

◇ C.1.2. Factores de riesgo laboral

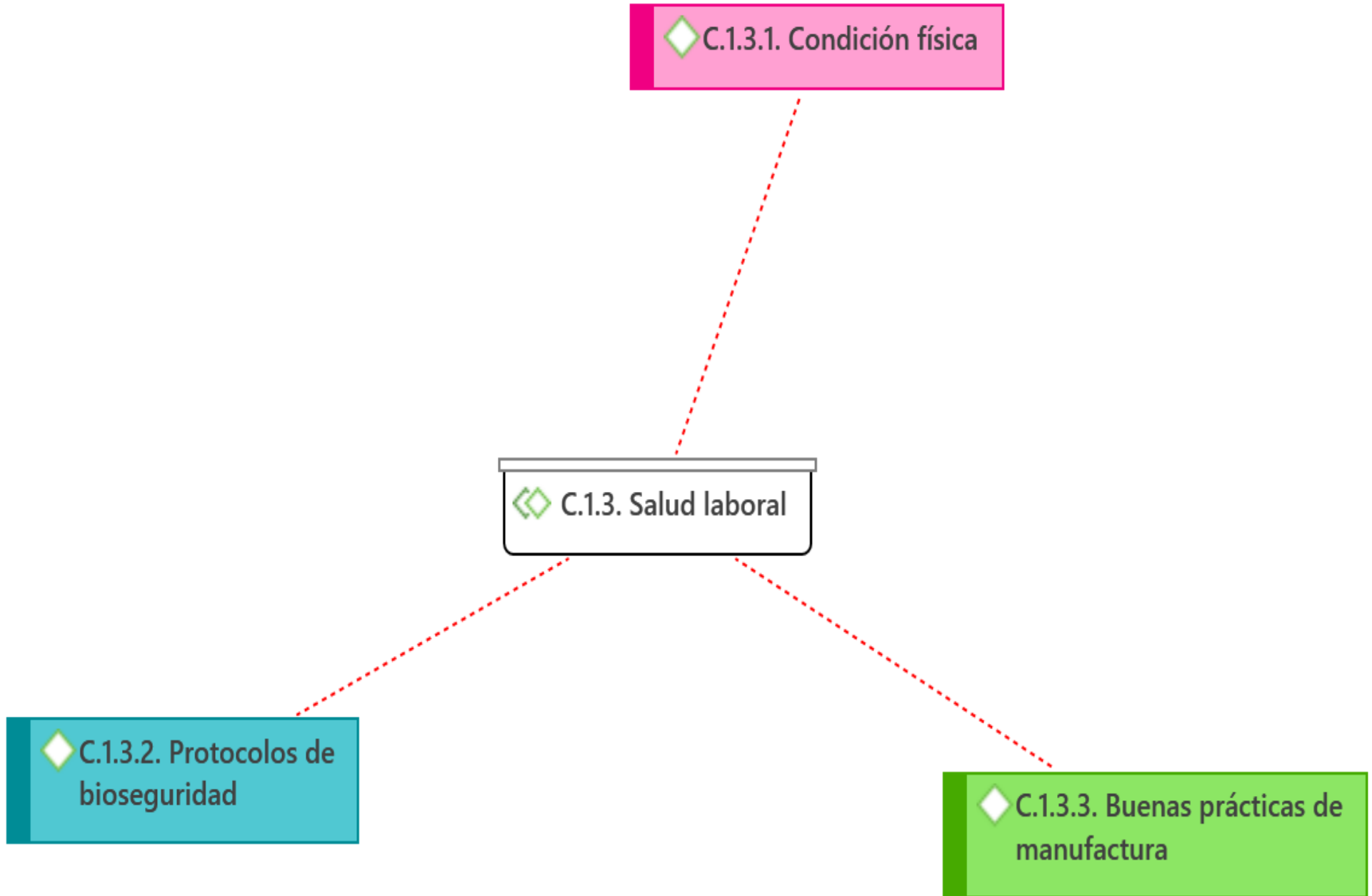
◇ C.1.2.2. Elementos de protección personal

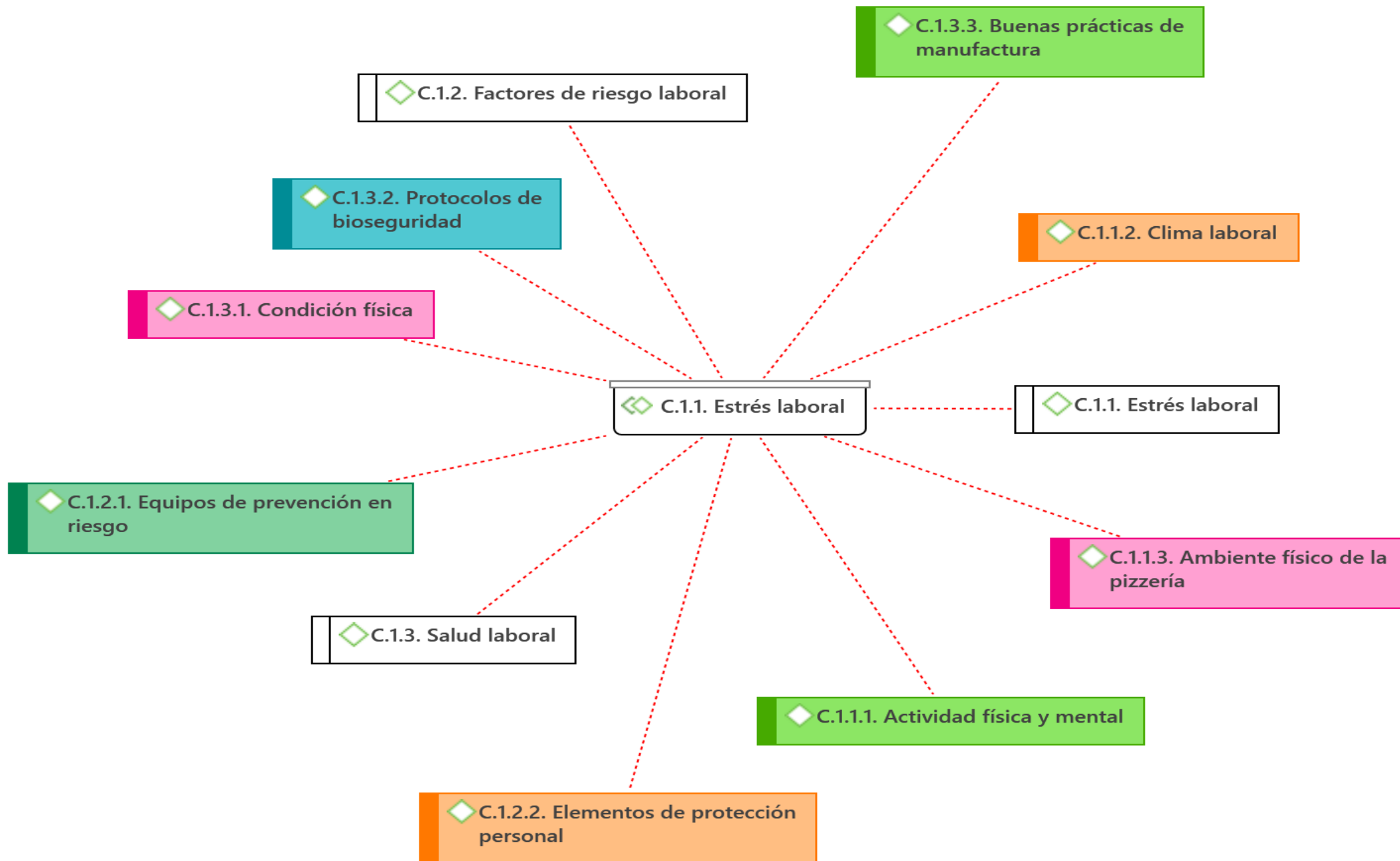
◇ C.1.3.1. Condición física

◇◇ C.1.3. Salud laboral

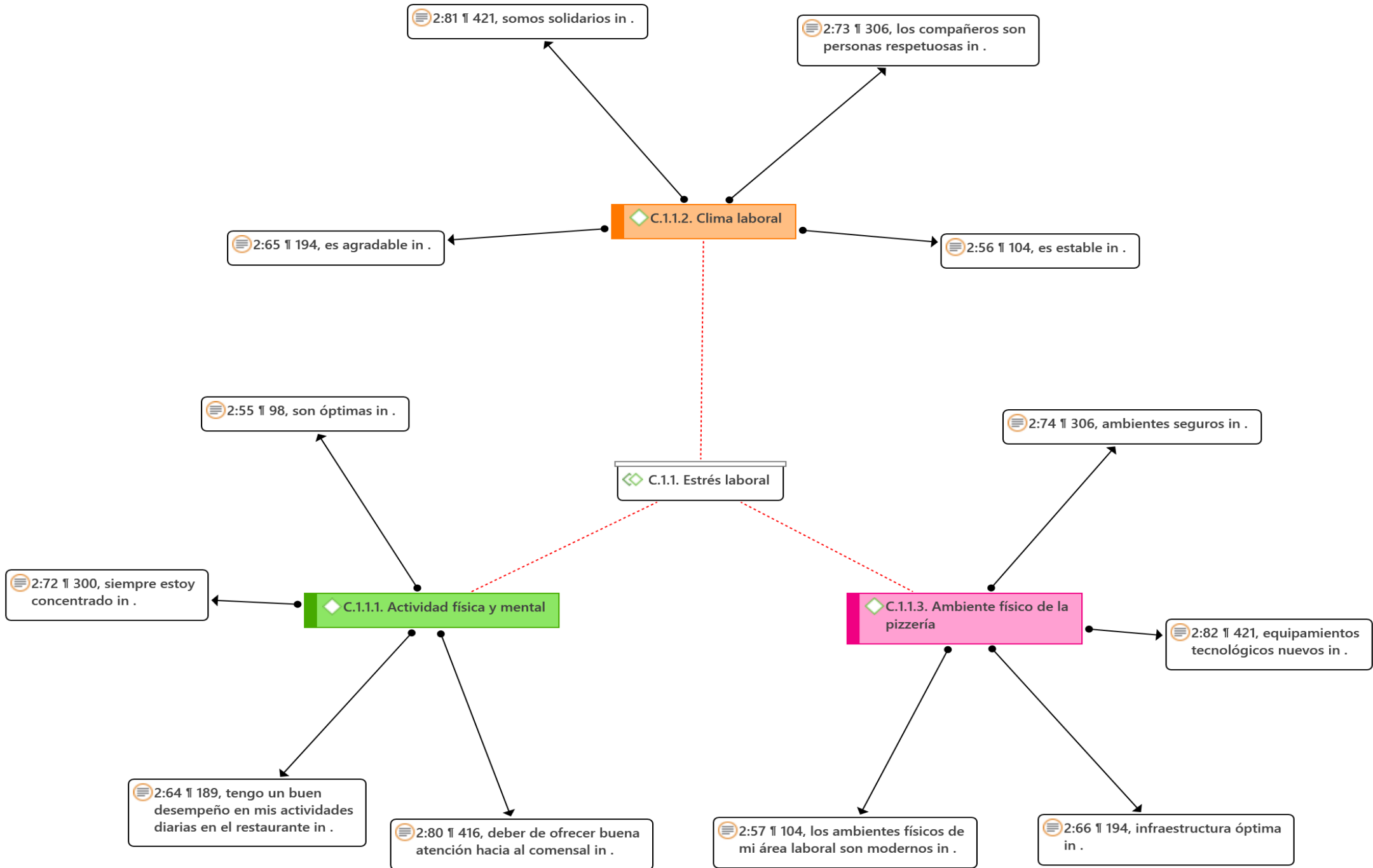
◇ C.1.3.2. Protocolos de bioseguridad

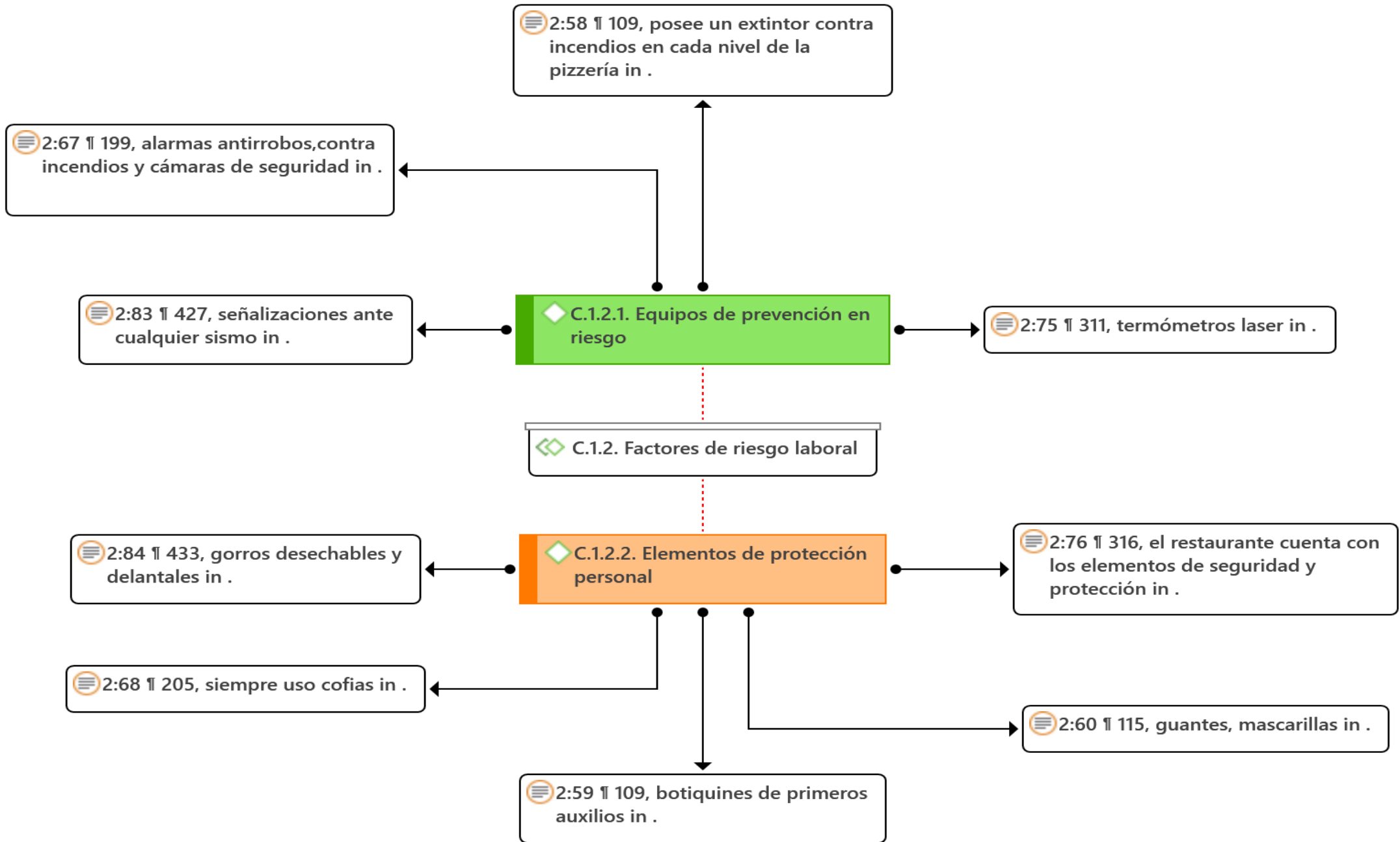
◇ C.1.3.3. Buenas prácticas de manufactura

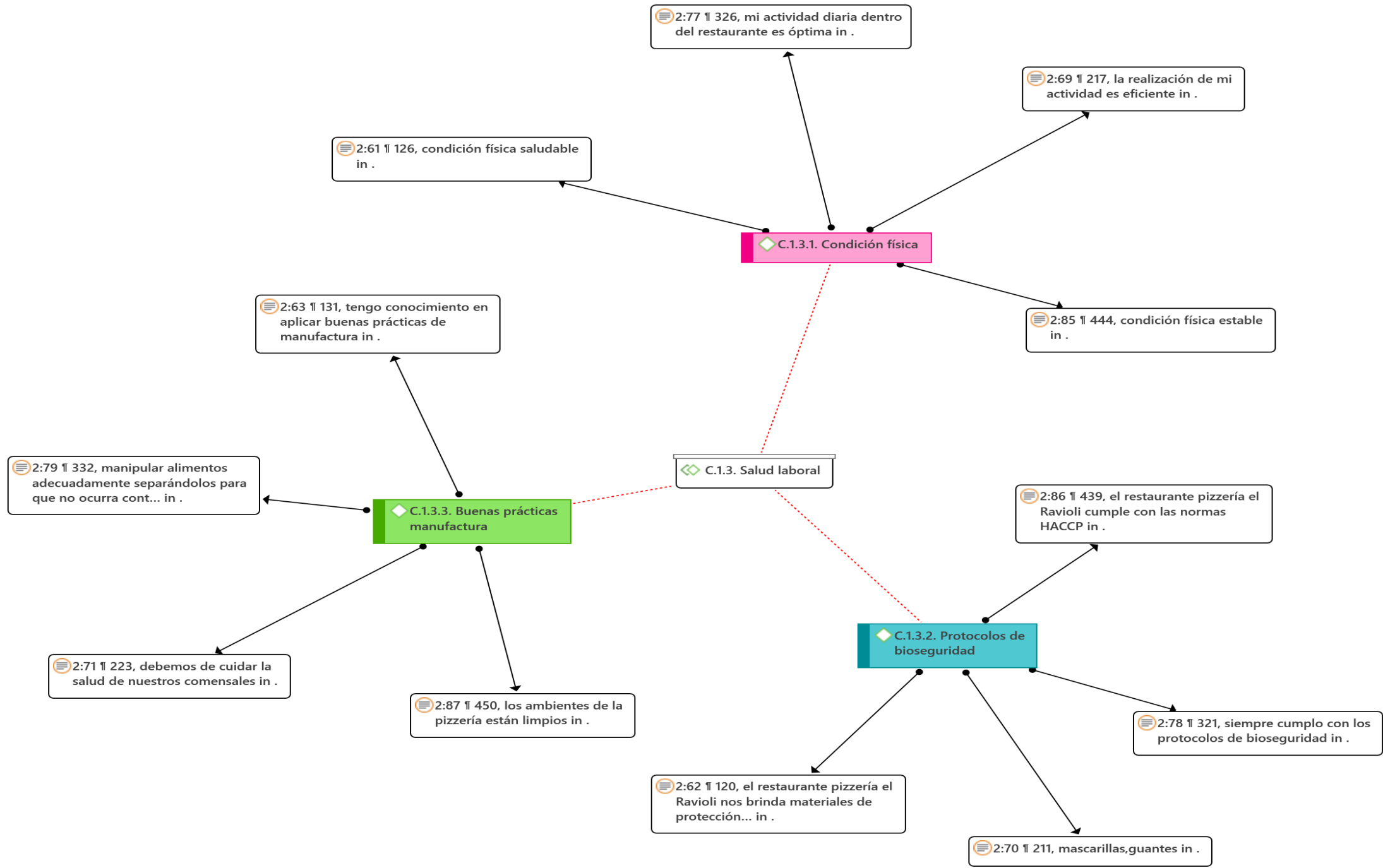


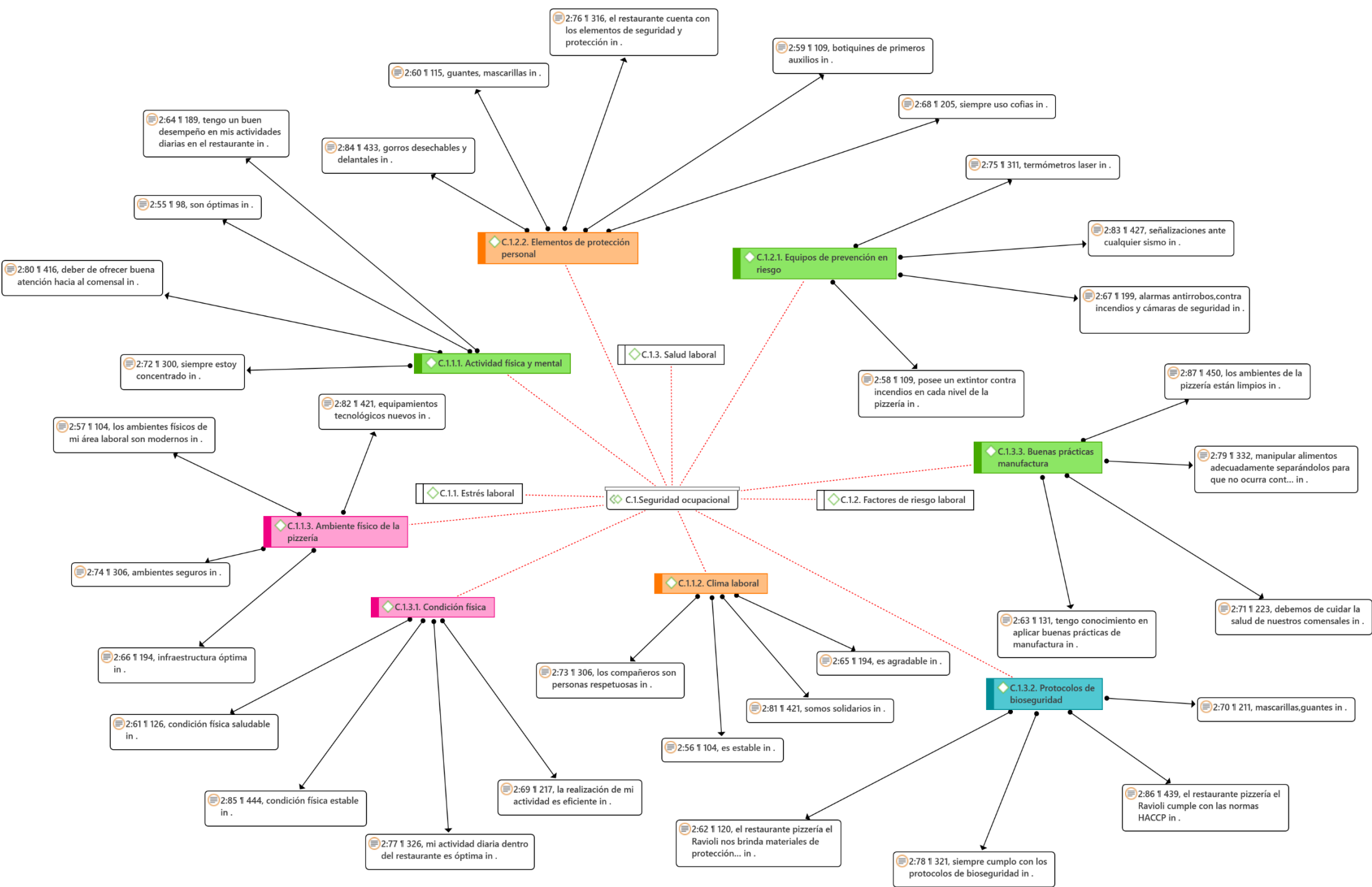












antirrobo agilidad tecnología producto algunas mundial bastante  
limpios colaborador vidrios empresa agotador deseen  
comprende sobre sea personal cuidar limpiadores alimentos ayudar  
temperatura diseño vigilancia sabe desempeña compañeros claro comensales medida alarmas  
curra ambiente ejemplo durante cual ambientes pueda código son respuestas utensilios trato  
atención tipo equipamientos labores entre protocolos químico trabajando químicos tecnológicos deber  
elementos cada pie estos debido cámaras conoce colaboradores porque creo todas relación están algo  
aplicar consumir fecha apuntar normas realización actividad lo usted local siempre todo protección suscitar servicios  
seguros demás ningún centro salud pizzería sin fatiga tenido día guantes buen subcategoría usa  
algun hacen alguna debe agradable nro diaria entrevista por laboral física asimismo expuesto ficha condición  
medición ante llevo productos etc clima si riesgos con es laborales tener estoy apellidos lavado puede  
afectar asignado comensal alarma ambientales todos te en la de los ya el pero ha parte ergonómico observaciones pedidos  
auxilios estable lejías mental físico mis restaurante ti un que del ir como sistema espacio ausentismo muy uno  
atenderlos cocina uso hoy sus pandemia su seguridad las para tengo ello ergonómicos social cómo platos  
sanitarias categoría esta preguntas se cuenta va dentro mi actividades puesto diarias b.p.m respecto mascarillas  
brinda aun gusto está básicos acerca romper nos nuevos poder contacto  
brindó prácticas lugar embargo equipos otra trabajo al además infraestructura tiene nombres viral esa laser limpio  
consta sismo siento hace ocupacional sentido agrada contra incendios detergentes manifestado lado riesgo demasiados esto  
caso ruido cruzada manufactura también mozo bien una señalizaciones hacer tóxicos nivel ravioli algún haccp aún ofrecer  
casos buena óptima tema platillos buenas tu cargo datos debemos entrevistado realizar peligros conozco  
cumple contaminación cualquier cansancio manipular más ninguna vajillas explique atender horno  
acostumbrada trabajar zona concentrado cofias bridando desempeño acatar cumplir enfermedad cansado  
encargo importante labor accidentes botiquin proceso seguro calidad  
guía completa colocarlas