

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE  
LOS TRABAJADORES DEL HOTEL ROYAL INN DE LA CIUDAD  
DE PUNO - 2017**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. VALERIA DANY TICONA ACERO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TURISMO**

**PUNO – PERÚ**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

**INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS  
TRABAJADORES DEL HOTEL ROYAL INN DE LA CIUDAD DE PUNO –**

**2017**

**TESIS PRESENTADA POR:**

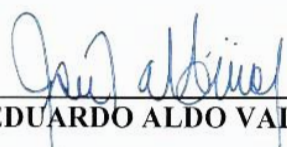
**Bach. VALERIA DANY TICONA ACERO**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

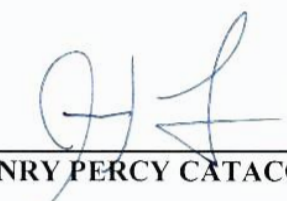
**LICENCIADA EN TURISMO**




**APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

**PRESIDENTE** :   
Mg. JOSE EDUARDO ALDO VALDIVIA VELASQUEZ

**PRIMER MIEMBRO** :   
M. Sc. ROSARIO MARIA MAMANI MIRANDA

**SEGUNDO MIEMBRO** :   
Dr. HENRY PERCY CATACORA MAYTA

**DIRECTOR / ASESOR** :   
D. Sc. NOEMI EMPERATRIZ CAYO VELASQUEZ

Área : Ciencias Sociales  
Tema : Administración de Empresas Turísticas.

**Fecha de sustentación:** 14 de diciembre del 2018

## DEDICATORIA

La concepción de este proyecto está dedicado a mis padres Alberto Ticona y Damiana Acero, pilares fundamentales en mi vida, quienes han sabido difundir en mi la responsabilidad, puntualidad, humildad y entre otros buenos valores, quienes me han acompañado, aconsejado, y apoyado en todo mi trayecto estudiantil hasta lograr concluir mi carrera profesional.

A mi hermano Elmer Ticona quien con su constante apoyo y colaboración logre concluir mis trabajos de investigación durante mi trayecto estudiantil hasta culminar mis estudios profesionales y también se la dedico a mi hermana Rosmery quien es una verdadera amiga.

A mis profesores quienes con su paciencia y grandes conocimientos que han sabido transmitir para así desarrollarme en todo el ámbito profesional.

Valeria T.A.

## AGRADECIMIENTO

Mi gratitud y reconocimiento a la Universidad Nacional del Altiplano- Escuela profesional de Turismo, casa superior de estudios y alma mater por su contribución en mi formación profesional y por darme la oportunidad de alcanzar esta meta, a los docentes quienes durante los cinco años con mucho esmero supieron inculcar el amor por la profesión v asi mismo contribuyeron el proceso de formación profesional con sus conocimientos y experiencia vividas

Agradezco también al jurado revisor Licenciados en Turismo: Mg. Jose Eduardo Aldo Valdivia Velasquez, M.Sc. Rosario Maria Mamani Miranda, Dr. Henry Percy Catacora Mayta, que con sus observaciones y sugerencias ayudaron de gran manera a mejorar mi trabajo de investigación; a mi directora de tesis a D.Sc. Noemi Emperatriz Cayo Velasquez quien estuvo orientándome y ofreciéndome su ayuda en todas las etapas de investigación

Valeria T.A.

## ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN .....	10
ABSTRACT.....	11

### CAPITULO I

#### INTRODUCCIÓN

1.1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. Problema Principal.....	15
1.2.2. Problemas Específicos.....	15
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1. Hipótesis General.....	15
1.3.2. Hipótesis específico .....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.5.1. Objetivo General.....	17
1.5.2. Objetivos Específicos.....	17

### CAPITULO II

#### REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO .....	18
2.1.1. ESTRÉS.....	18
2.1.2. Tipo de estrés.....	19
2.1.1. Estrés laboral.....	22
2.1.3. Principales estresores .....	22
2.1.4. Consecuencias del estrés.....	26
2.1.5. Absentismo y rotación.....	28
2.1.6. Desempeño.....	34
2.1.7. Desempeño laboral.....	35
2.1.8. Evaluación del desempeño .....	40
2.1.9. Factores del desempeño.....	40

2.1.10. Gestión del desempeño.....	43
2.1.11. Antecedentes del proyecto.....	43
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	57
2.2.1. Actitud.....	57
2.2.2. Bienestar Psicológico.....	57
2.2.3. Bournt.....	57
2.2.4. Desempeño laboral.....	58
2.2.5. Estrés Laboral.....	58
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>	
3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	59
3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	59
3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....	59
3.3.1 Técnicas e instrumentos de Investigación.....	59
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....	61
3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO.....	62
3.5.1. Dimensión de análisis.....	62
3.6 PROCEDIMIENTOS.....	63
3.6.1. Procesamiento y análisis de datos.....	64
3.7 VARIABLES.....	65
3.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	65
3.9 ANÁLISIS: CARACTERIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO.....	66
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
4.1. RESULTADOS.....	74
4.2 . DISCUSIÓN.....	84
CONCLUSIONES.....	90
RECOMENDACIONES.....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
ANEXOS.....	99
Anexo 1. Encuesta.....	100
Anexo 2. Base de datos.....	102
Anexo 3. Matriz de consistencia.....	103
Anexo 4. Operacionalización de variables.....	105

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Nivel de estrés laboral .....	74
Tabla 2: Dimensión Laboral .....	77
Tabla 3: Dimensión Física .....	78
Tabla 4: Dimensión Psicológica .....	79
Tabla 5: Dimensión Económica.....	79
Tabla 6. Dimensión Social.....	80
Tabla 7: Desempeño Laboral.....	82
Tabla 8: Incidencia del estrés laboral .....	83

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Suit Presidencial del Hotel Royal Inn Puno .....	68
Figura 2. Suite Royal Inn Puno.....	69
Figura 3. Habitación matrimonial .....	70
Figura 4. Habitación Doble o Simple del Hotel Royal Inn de Puno.....	70
Figura 5. Habitación con cama adicional o Triple del Hotel Royal Inn .....	71
Figura 6. El Estrés del Trabajador Afecta Negativamente en su Desempeño laboral ....	75
Figura 7. Dimensiones de Estrés.....	81
Figura 8. El Estrés del Trabajador Afecta Negativamente en su Desempeño Laboral...	83



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática

OMS: Organización Mundial de Salud

OIT: La Organización Internacional del Trabajo

IRB: In role Behavior (comportamiento en regla)

OCB: Organizational Citizenship Behavior (Comportamiento de organización  
ciudadana)

CCO: Comportamientos de Ciudadanía Organizacional

S.A: Sociedad Anónima

## RESUMEN

La investigación titula “INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL ROYAL INN DE LA CIUDAD DE PUNO 2017”, el cual gira en torno al análisis de la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores para saber de qué manera el estrés laboral incide en el desempeño de los trabajadores, la investigación muestra a los directivos de la organización la importancia del estrés laboral, los factores que inciden al estrés y la realidad del desempeño de sus colaboradores conviviendo con el estrés, el estudio se realizó en base a cinco dimensiones: Psicológica, física, laboral, económica y social, el objetivo general, determinar cómo el estrés laboral incide en el desempeño de los trabajadores del Hotel Royal Inn; la metodología de investigación es correlacional cuyo enfoque es mixto, diseño no experimental – descriptivo, la técnica que se uso es de censo estadístico, con una población específica de 20 trabajadores del hotel, para la recolección de datos se usó como instrumento la encuesta, que se valoró en escala con cinco índices de valoración desde 0 a 5, como 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, calificando las dimensiones; para el procesamiento de datos se utilizó el estadístico SPSS, el resultado es que casi siempre el estrés del colaborador afecta negativamente su desempeño laboral con un 40 %, debido a muchos y en conclusión, el 50 % de los trabajadores afirman que el estrés laboral afecta de manera significativa su desempeño.

**Palabras Clave:** Estrés laboral, Desempeño laboral, Satisfacción laboral.

### ABSTRACT

The research has title "INCIDENCE OF LABOR STRESS IN THE PERFORMANCE OF WORKERS OF THE ROYAL INN HOTEL OF THE CITY OF PUNO 2017", which revolves around the analysis of the relationship between work stress and the performance of workers to know what The way work stress affects the performance of workers, the research shows the managers of the organization the importance of work stress, the factors that affect stress and the reality of the performance of its employees living with stress, the study was conducted based on five dimensions: Psychological, physical, labor, economic and social, the general objective, to determine how work stress affects the performance of the workers of the Hotel Royal Inn; The methodology is a correlational investigation whose focus is Mixed, Non-experimental - descriptive design, the technique is of statistical census, with a specific population of 20 hotel workers, for the data collection the survey was used as an instrument, which was valued in scale with five rating indices from 0 to 5, such as 1 = Never, 2 = Almost Never, 3 = Sometimes, 4 = Almost always, 5 = Always, qualifying the dimensions; For the data processing the SPSS statistic was used, the result is that almost always the employee's stress negatively affects their work performance with 40%, due to many and in conclusion, 50% of the workers claim that work stress affects significantly its performance.

**Keywords:** Work stress, Work performance, Job satisfaction

## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

El sector turístico ha venido creciendo en los últimos años, como resultado de la consolidación de la economía, del ingreso de nuevas inversiones y de la ampliación y mejora de la oferta hotelera y de acuerdo a datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el número de visitantes se ha incrementado de 2, 992 153 (2013) a 3, 670 741 (2017) lo que representa un incremento de 78 % es por eso que en los últimos años se vienen detectando cambios sustanciales en el ámbito hotelero y se considera un elemento fundamental en la actividad turística en Perú.

Para que el sector hotelero continúe con este crecimiento, debe ser competitivo y ofrecer un servicio de calidad, el cual debe ser sostenido por sus trabajadores; sin embargo es una de las actividades que causa mayor estrés en los trabajadores que lo realizan ya que a comparación de otras actividades en el sector hotelero se trabaja los 7 días de cada semana teniendo solo un día de descanso, no existen feriados, ni paros locales; el estrés es uno de los temas más frecuentes de escuchar ya que es reconocido como uno de los principales problemas para los trabajadores y para el buen funcionamiento de la organización.

El estrés es una reacción física en la cual entran varios mecanismos de defensa para actuar frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas; de ahí viene el estrés laboral que genera diversas consecuencias que afectan no solo a la persona sino también a la organización hotelera, siendo una de las más resaltantes su impacto sobre el desempeño laboral de los trabajadores, Por ello es importante que la organización hotelera

identifique, analice las fuentes de estrés laboral y replantee un nuevo estilo de trabajo, con el fin de tener a sus trabajadores y a la organización productivos. Se sabe que el estrés puede ser generado por muchos factores como, por ejemplo: el factor económico, social, laboral, físico y Psicológico, que afecta de manera significativa a los trabajadores en su desempeño laboral.

En la ciudad de Puno la actividad hotelera ha ido incrementando y así mismo la exigencia de los viajeros es mayor, por ello que los administrativos de la empresa exigen más y presionan más a sus trabajadores para tener mayor productividad, dejando de lado la calidad de vida laboral que llegan a tener los trabajadores.

En la empresa Royal Inn de la ciudad de Puno, de acuerdo a lo anterior, con este estudio se pretende conocer la manera en que el estrés afecta a el desempeño de cada trabajador, el porqué de muchas actitudes del trabajador ante ciertas situaciones dentro del trabajo, y como a la persona le puede afectar o no, circunstancias que se den el ámbito laboral.

### **1.1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

El turismo a nivel nacional ha incrementado a un 78 % según la INE (2017), y la actividad hotelera es una de las que más ha ido creciendo, el turismo es una de las actividades que más estrés presenta sobre todo el sector hotelero, yaqué se trabaja en días feriados, los 7 días de cada semana teniendo un día de descanso y no existen paros locales, es por ello que se hace un enfoque cercano de los factores del estrés en Hotel Royal Inn de la ciudad de Puno.

El estrés laboral es un gran enemigo de la empresa, ya que este es uno de los principales causantes de que las empresas reduzcan sus niveles de eficiencia en la

producción y/o en la baja calidad en los servicios de atención que se presta a los usuarios o clientes.

En caso del Hotel Royal Inn de la ciudad de Puno los trabajadores tienen estrés, pero con este trabajo de investigación se busca encontrar los factores que causan estrés en los trabajadores e identificar el nivel de estrés que tienen, hoy en la actualidad los administrativos se enfocan más en lograr mayor fidelización de los clientes y ganar mayores ingresos dejando de lado las consideraciones y reconocimientos a sus trabajadores, con tanta exigencia y presión por parte de los administrativos y clientes, solo consiguen bajar el desempeño laboral, la insatisfacción con su trabajo, con su vida personal porque en los primeros meses de trabajo ponen todo de su parte como persona y profesionalmente como dice el dicho se ponen la camiseta y se identifican con la empresa con todo, pero no le son reconocidos ni considerados y añadiendo a su depresión, por un descuido comete un error en el trabajo e inmediatamente se le es sancionado; es muy triste ver la realidad y todo eso se ve reflejado en la producción de la empresa.

Es importante que la parte administrativa se retroalimente y reconozca que el factor humano de la empresa debe ser considerado como el de mayor importancia para una organización, debido a que es la fuente de conocimiento e innovación, siendo el primer responsable del uso y administración de recursos, materiales, financieros y tecnológicos

Se espera que el estudio pueda servir a manera de reflexión y la organización tome medidas correctivas y preventivas ya que el estrés se puede volver fatal en una organización así mismo se puede manejar de forma positiva, y para un buen desempeño y satisfacción laboral debe de estar de la mano con la motivación y reconocimiento hacia los trabajadores y considerar que a un buen desempeño clientes satisfechos y mayores

ganancias para la empresa logrando fidelidad y reconocimiento de la empresa en el mercado hotelero.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema Principal.**

- ¿De qué manera el estrés laboral incide en el desempeño de los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que tienen los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del 2017?
- ¿Cuáles son los factores que inciden con mayor ponderación en el nivel de estrés a los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño de los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del 2017?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis General.**

- El estrés laboral afecta de manera significativa al desempeño de los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017

### **1.3.2. Hipótesis específico**

- Los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del 2017 tienen un nivel medio de estrés laboral.
- Los factores que inciden con mayor ponderación en el nivel de estrés laboral a los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017 son las acciones de corrección o castigos monetarios y la condición laboral.

- Los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017 tienen un nivel medio de desempeño.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El estrés laboral es un factor que las organizaciones empresariales no toman en cuenta o dejan de lado y no les prestan atención a sus políticas organizacionales, que si bien es cierto buscan regularizar el desempeño de sus colaboradores, pero casi siempre desde una óptica capitalista y económica, sin tomar en cuenta los aspectos, psicológicos, económicos, físicos y sociales de sus trabajadores.

Es por ello que se realizó la investigación, porque es preocupante la situación del hotel Royal Inn de las ciudad de Puno del 2017, debido a que los trabajadores tienen un nivel leve a alto de estrés laboral, teniendo como uno de los factores estresantes más relevantes la aplicación de castigos monetarios, falta de reconocimiento y motivación; los administrativos solo exigen a su personal realizar sus funciones y generar ventas pero no tienen en cuenta que sus clientes internos es decir sus trabajadores están insatisfechos con el estilo de administración que llevan, las consecuencias que surgen de toda la insatisfacciones y del estrés aboral que llevan viviendo día a día, y uno de los más importantes es la insatisfacción de los clientes por un desempeño regular de los trabajadores, el desinterés por lograr ventas u objetivos de la empresa, todo ello hace que baje el nivel de producción de la empresa ; con solo tener un trabajador descontento en la empresa este va transmitiendo a los demás trabajadores el estrés y el desánimo; la mala gestión de parte de los administrativos; hace que el clima laboral no sea buena y poco a poco el nivel de producción siga bajando; por ello es muy importante que los administrativos tomen en cuenta el tema del estrés laboral y las consecuencias que trae consigo, ya que para el desarrollo de la actividad turística es necesario que cuente con



las mejores estándares de calidad para lograr el reconocimiento en el mercado, ya que los servicios de hospedaje viene siendo un servicio indispensable para los visitantes.

Realmente los factores estresantes en el trabajo pueden tener muchas consecuencias significativamente peligrosas, se debe mantener el equilibrio y el control para que estas no sucedan, como pueden ser suicidio o problemas serios del corazón, es necesario darle la importancia debida por parte de la empresa a estos problemas y respuestas totalmente negativas a los cuales se ven involucrados los colaboradores.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo General**

- Determinar como el estrés laboral incide en el desempeño de los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de estrés que tienen los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017
- Describir los factores que inciden con mayor ponderación en el nivel de estrés a los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017
- Identificar el nivel de desempeño que tienen los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017

## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA.

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1 ESTRÉS.

El concepto de estrés según Landy & Conte (2005) es el estado que se puede evidenciar por un síndrome específico. Estableció lo que hoy se conoce como las bases para el reconocimiento de los efectos orgánicos sobre los nervios y los causados por factores no materiales. Es claro que la causa no es algo específico puede variar, por eso dice que el estrés es un estado que se caracteriza por ser un síndrome general de adaptación (cuya naturaleza es eminentemente corpórea o material, para diferenciarlo del síntoma psíquico), ante una tarea de adaptación general.

Para Lazarus & Folkamn (1986) quienes abordan el estrés en su teoría de la Apreciación Cognitiva, mencionan que el origen del estrés se debe a ese momento donde la persona interactúa con su entorno. Es decir que el estrés no surge ante cualquier contexto, sino que dependen del tipo de situaciones que se presenten y la reacción que se tenga ante estas. Abordan distintas situaciones que pueden producir estrés tales como una pérdida, en circunstancias donde la persona se sienta amenazada, cuando se ven frente a un reto. Ante este tipo de situaciones en un inicio el organismo responderá y vivirá una situación de estrés.

Según Rodríguez Fernández, Zarco Martín, & José María (2009) uno de los resultados más evidentes del estrés es la disminución de la cantidad y/o calidad del trabajo realizado; es decir, del desempeño laboral; Asimismo Hellriegel, Solum , & Woodman (2005), mencionan que los aspectos positivos y negativos del estrés son

más visibles en la relación entre el estrés y el desempeño. Además, el estrés genera deterioro en el rendimiento y del ambiente de trabajo.

### 2.1.2 Tipo de estrés.

Según la Asociación Americana de Psicología basado en Miller & Smith (2018) el estrés se puede evidenciar en tres tipos, esto va a depender del manejo que la persona tenga sobre el estrés, mismo que puede ser complicado y un tanto confuso. Ellos dividen el estrés en tres etapas y en cada una de ellas lo que va variando son las características que desencadena el estrés, los síntomas, la educación, la duración y la propuesta de tratamiento:

#### - **Estrés agudo:**

Se le conoce como lo más común en cuanto al estrés en la persona y se ve afectado por situaciones del pasado y las situaciones de gran exigencia anticipa das del futuro próximo. Se puede decir que es un tipo de estrés a corto plazo que puede dar espacio a presentar agonía psicológica, grandes dolores de cabeza de tipo tensional, malestar en el estómago y otros síntomas. Lo que hace más fácil de detectar estos síntomas es que son causados por situaciones cotidianas por lo que le es fácil a la persona identificarlos y contrarrestarlos.

Como es de corto plazo este tipo de estrés no causa daños importantes pues no tiene tiempo suficiente para su desarrollo, los síntomas más comunes para contrarrestarlos son: que la persona presenta preocupación emocional, puede presentar la combinación entre enojo o irritabilidad y llevar a la persona a desarrollar ansiedad y depresión, a lo que se refiere a síntomas físicos se puede mencionar, (Hellriegel, Solum , & Woodman 2005):

- Problemas Musculares
- Dolor de cabeza

- Dolor de espalda
- Dolor en la mandíbula
- Las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular
- Problemas en tendones y ligamentos
- Problemas estomacales e intestinales.

Es por eso que el estrés agudo puede padecerlo cualquier persona a lo largo de su vida, es tratable y con un buen control emocional se puede manejar.

- **Estrés agudo episódico:**

Por otra parte, se encuentra el estrés agudo episódico y se presenta en aquellas personas que tienen constantemente factores que les ocasionan estrés. Esto se puede ver reflejado en personas que presentan desorden, caos y la crisis en distintos aspectos de su vida diaria. Esto causa que las personas con este tipo de estrés estén demasiado agitadas, presenten mal carácter, se encuentren irritables, con ansiedad y tensión. Dando como consecuencia que sus relaciones interpersonales se vayan deteriorando con gran rapidez, el lugar de trabajo se torna estresante. Sufren constantemente de preocupación, sus síntomas más comunes son:

- Agitación prolongada
- Grandes dolores de cabeza que se presentan de forma constante y provocan migrañas.
- Hipertensión
- Dolor en el pecho
- Enfermedad cardíaca

Para poder tratar este tipo de estrés es necesario contar con la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses. Las personas con este tipo de estrés son sumamente resistentes

al cambio. Sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación definido por Miller & Smith (2018).

#### - **El estrés crónico**

Este tipo de estrés es el más agotador, desgasta a las personas constantemente. Afecta al cuerpo, la mente y la vida, tiene grandes efectos debido a que es un desgaste a largo plazo. Se entiende por desgaste a largo plazo aquellos estresores que son por períodos largos y causan gran estrés en la persona de forma constante. Surge cuando una persona no encuentra la salida a la situación o momento de estrés que está viviendo. A este tipo de estrés también se le denomina el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

El estrés crónico proviene de situaciones de estrés traumáticas de la niñez que se profundizan y se mantienen presentes durante la vida. Algunos eventos pueden afectar la personalidad, el peor factor del estrés crónico es que las personas se acostumbran a vivir en ese estado. Causa desgaste, hasta empujarlos a llegar a una crisis nerviosa final y fatal.

Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico de conducta y manejo del estrés como mencionan a lo largo de su estudio, (Miller & Smith, 2018).

### 2.1.1 Estrés laboral.

Griffiths, Stavroula, & Tom (1999) en su libro “La organización del trabajo y el estrés”, reconocen que el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para la que trabajan.

Los resultados de las investigaciones muestran que le tipo de trabajo que produce más estrés es aquel que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

“El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

Por su parte, Lazarus & Folkamn (1986) en el libro “Estrés y procesos cognitivos” plantean que el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta, sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación.

### 2.1.3 Principales estresores

Según Comín (2001), Los principales estresores que afectan al individuo son:

#### a. Factores físicos

**Iluminación:** Tanto el exceso como el defecto dificultan la percepción correcta de los estímulos visuales, perdiendo mayor cantidad del tiempo invertido en el trabajo y creando mayor estado de tensión.

**Ruido:** Cuando los niveles son muy graves y continuos producen irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración. Cuando los niveles son altos el ruido aísla a los trabajadores ya que no permite una buena comunicación entre ellos.

El ruido intermitente y sobre todo el no esperado, altera mucho la concentración que necesitamos para realizar nuestro trabajo.

**Temperatura:** Es un factor muy importante ya que de él depende el confort de la persona en su puesto de trabajo. La temperatura muy alta puede producir somnolencia, lo que requerirá Aumentar nuestro estado de alerta, por ejemplo, los trabajadores de hornos. La baja temperatura produce una limitación importante en las tareas manuales, por ejemplo, trabajos en la intemperie. Tanto el alta como la baja temperatura son factores muy importantes en la producción de accidentes laborales.

#### **a. Factores dependientes del trabajo**

**Carga mental:** Es la cantidad de energía y la capacidad mental que la persona tiene que desarrollar para realizar su trabajo. Control sobre el trabajo: Es el grado de tensión que permite al individuo controlar las actividades a realizar. Para que el trabajador pueda realizar este control con satisfacción necesita: autonomía, iniciativa propia, responsabilidad, apareciendo serios problemas de convivencia y de agresividad.

#### **b. Factores dependientes de la organización del trabajo**

**Jomada laboral:** Conlleva implicaciones sociales, ya que el ir a turnos, fijo o nocturno, puede alterar la vida privada del trabajador. Algunos turnos de trabajo dificultan la realización de actividades extra laborales y de relación social, produciendo en corto o largo plazo un rechazo a dicho trabajo, con disminución de la motivación y comunicación con los demás.

**Productividad:** En la actualidad y debido a la gran competencia empresarial, el trabajador está sometido constantemente a estímulos externos para llegar a la

productividad fijada o incluso mejorarla, y en cierta manera la maquinaria es la que impone el ritmo de trabajo, teniendo que acomodar la respuesta del individuo a este ritmo.

**Relaciones con los compañeros:** Si las relaciones con los compañeros son malas éstas van a ser un estresor muy importante. Como consecuencia de esta mala relación su grupo de trabajo, sección, etc., no realizará su trabajo a pleno rendimiento.

**Relaciones con los superiores:** Debe existir cordialidad entre trabajador y empresa, de forma que éste pueda exponer sus y problemas del trabajo e incluso los extra-laborales (Comín 2001).

### c. Factores familiares

Cuando el trabajador es absorbido por el trabajo no puede llegar a relajarse y transmite su tensión a la familia. Existe siempre un empobrecimiento de las relaciones apareciendo serios problemas de convivencia y de agresividad.

**Relaciones conyugales:** Toda convivencia provoca siempre problemas más o menos importantes. Cuando trabajan los dos miembros de la pareja los problemas son más frecuentes: distintos horarios laborales, tareas domésticas, cuidado de los hijos, administración de la economía doméstica, etc.

**Relaciones con los hijos:** Muchas veces por el tiempo que se invierte en el trabajo se descuidan las relaciones con los hijos. Al terminar la jornada laboral y llegar cansados no se dedica el tiempo suficiente en hablar, jugar y escuchar los problemas que pueden afectar a nuestros hijos; esto trae como consecuencia que la relación se «enfríe» disminuyendo el diálogo de los hijos con los padres.

**Educación de los hijos:** Todos los padres quieren que sus hijos tengan el mejor futuro laboral. Esto conlleva a ocasionar una ansiedad y una competitividad excesiva. La



tensión a la que se somete a los hijos se traduce en ocasiones en enfrentamientos y discusiones con los padres, (Comín 2001),

**Convivencia con los ancianos:** Si el trabajador tiene que convivir con una persona mayor su núcleo familiar pierde intimidad, lo que le impide realizar muchas de las cosas que querría hacer para poderse relajar después de su trabajo.

**Cuidado de familiares enfermos:** El ritmo de vida que marca el cuidado de una persona enferma resulta en ocasiones agotador. En estos casos se añade un nuevo trabajo, la asistencia y cuidado del enfermo, dejando en un segundo plano a «su familia», lo que le produce gran tensión y muchas veces termina enfermando el cuidador.

#### **d. Factores personales o psicosociales**

Como hemos señalado anteriormente, las diferencias individuales juegan un papel importante. La combinación de una situación particular y de un individuo determinado puede dar, o no, como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés. Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el estrés experimentado, (Comín 2001).

#### **b. Factor Económico**

**Salario:** Debe de ser el suficiente para que un trabajador pueda vivir con comodidad y no estar pensando constantemente como conseguir unos mayores ingresos.

**Horas extras:** Es la consecuencia de una falta de salario adecuado. Se realizan habitualmente para conseguir una mayor independencia económica y poder optar así a una mayor comodidad social.

**Inseguridad en el empleo:** Desgraciadamente es una lacra laboral que se vive en la actualidad por los distintos tipos de contrataciones que se realizan. Incluso con la seguridad en el puesto la posibilidad del movimiento geográfico o la promoción interna también es un factor estresante muy importante.

**Pluriempleo:** Conlleva a un agotamiento tanto físico como psíquico que al final produce insatisfacción en su trabajo principal.

**Promoción profesional:** Dentro de la empresa produce satisfacción y bienestar ya que suele contar con algún incentivo, bien económico, vacaciones o simplemente autonomía en su trabajo.

#### 2.1.4 Consecuencias del estrés.

##### A) Efectos Psicológicos:

Según Sánchez. (2008) el estrés causa en las personas ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, baja autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad y aspectos cognitivos; Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

##### B) Efectos sicosociales:

Según Sánchez. (2008) menciona las causas de propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.

##### C) Efectos Biológicos:

Sánchez (2008), menciona que en las causas bilógicas se ve el aumento de las catecolaminas (hormonas) y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incrementos del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad

de boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudos de la garganta, entumecimiento y escozor de las extremidades.

#### **D) Efectos Laborales:**

Ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Para Willians & Cooper, (2004) el estrés laboral genera consecuencias a nivel personal y organizacional. Esto último, en el sentido que, al generar daño en las personas, esto afecta su desenvolvimiento, lo cual repercute sobre la organización. Dado que esta repercusión sobre la empresa no aparece de inmediato, existe incertidumbre sobre los efectos en ella: en qué grado y de qué modo perjudica a la entidad. Asimismo, los diferentes efectos del estrés laboral, con frecuencia, no pueden distinguirse unos de otros.

Helrieguel (2004) mencionan la división de los efectos en tres categorías generales: fisiológicos, emocionales y conductuales. El primero en mención, se refiere a los efectos sobre salud física de la persona. Las consecuencias más comunes de estrés en el trabajador son el dolor de cabeza y de espalda, contracturas musculares, males gastrointestinales, hipertensión arterial, desordenes cardiovasculares, entre otros. Cabe resaltar que, si bien no está determinado el papel exacto del estrés en sus repercusiones sobre la salud, muchas enfermedades parecen estar vinculadas a él. Los efectos emocionales son aquellos en donde la salud mental de la persona se ve afectada. Estos pueden representarse mediante ira, ansiedad, depresión, funcionamiento intelectual deficiente (inadecuado manejo en la toma de decisiones, repercusiones sobre la creatividad, innovación y la calidad de las tareas, etc.), entre otros. Por último, los efectos del estrés en la conducta se ven reflejados en el ausentismo, rotación, bajo desempeño y productividad, pérdida del esfuerzo discrecional, conductas agresivas hacia los

compañeros, problemas para conciliar el sueño, cambios en los hábitos alimenticios, entre otros (Beehr & Newman, 1978).

Como se mencionó anteriormente, es difícil separar los efectos del estrés en categorías específicas ya que unos influyen sobre otros. A continuación, se presentarán algunos de los efectos más comunes mencionados en la literatura.

#### **2.1.5. Absentismo y rotación.**

Para Helrrieguel & Slocum, (2004) las enfermedades generadas por estrés generan costos para la empresa en relación a las primas de seguro y a los costos que debe asumir por ausentismo. Se promedia que son 16 los días perdidos por esta causa al año. En relación al absentismo por enfermedad, se tiene gracias a las agendas de diversas conferencias que las empresas catalogan la falta por dos motivos: porque el trabajador realmente está enfermo o porque está “fingiendo”. Las organizaciones se centran en disminuir las inasistencias y aplicar políticas más firmes en relación a las ausencias frecuentes. Sin embargo, en pocas ocasiones se investiga por qué la persona simula estar enferma para faltar al trabajo o qué es lo que está ocurriendo para que esta se enferme tanto. Se tiende a mirar la parte superficial del asunto y no se ahonda en el problema. El estrés representa un papel central en estas faltas ya sean breves o prolongadas y en menor o mayor frecuencia.

Por otro lado, la rotación representa uno de los signos más notorios de estrés, que algunas veces se da después de periodos de absentismo. El trabajador se lleva consigo sus conocimientos y experiencia adquirida; así, se podría decir que la organización pierde lo que se invirtió en el desarrollo de la persona. Como se evidencia, la rotación traerá grandes costos para la empresa, no solo por lo mencionado, sino también en la búsqueda de un reemplazo y en su capacitación para el puesto, sobre todo si esta requiere de aprendizaje largo. Además, se ven afectadas las personas que permanecen en la

organización, en el sentido que la rotación afecta el flujo regular de funcionamiento, lo cual disminuye la productividad, (Chiavenato, 2009<sup>a</sup>); (Willians & Cooper, 2004).

#### **2.1.5.1. Poco compromiso con la organización – pérdida del esfuerzo discrecional.**

El compromiso con la organización, cómo y en qué medida los trabajadores se identifican con la empresa, determinará el esfuerzo que le ponga la persona a sus labores. Si no se siente identificada, invertirá poco esfuerzo y viceversa Chiavenato, (2009). Producto de la falta de compromiso se perderá el esfuerzo discrecional. Este es la oportunidad perdida de liberar el desempeño potencial adicional que tiene todo trabajador. Esto no se refiere a un mayor esfuerzo como consecuencia de más trabajo, sino que las personas den su máxima capacidad porque así lo desean. El trabajador que no siente compromiso con la empresa no hará un esfuerzo discrecional: “Voy a 80 por hora. Podría ir a 100, pero no me importa”. Sin embargo, cabe resaltar que existe también el colaborador que sí desea dar este esfuerzo adicional, pero que no puede ya que todas sus energías se van para seguir a flote (Willians & Cooper 2004).

#### **2.1.5.2. Creatividad, innovación y ventaja competitiva.**

Las empresas modernas requieren una mejora continua, necesitan que no solo los gerentes y altos mandos sean creativos e innoven, sino también todo el personal. Como se mencionó anteriormente, cierto grado de estrés puede actuar como motor, pero cuando se excede este, el estrés produce consecuencias negativas, que repercuten sobre la creatividad e innovación del trabajador. Este no producirá innovaciones en los procesos, la creación de nuevos productos, nuevas maneras de resolver un problema a un cliente o de la empresa, entre otros. Las personas llegan a actuar en piloto automático, no hay lugar para el pensamiento, lo cual genera repercusiones sobre la eficacia, eficiencia y el éxito de la organización ya que la creatividad e innovación son fuentes de ventajas competitivas. Es por ello, que el estrés afecta, también, a la ventaja competitiva. Cuando

el trabajador esta estresado, no actúa de una manera competitiva. Esto conllevará a que no se dé esa ventaja diferenciadora para la empresa respecto a sus competidores. Un colaborador con tensión no se desempeñará igual que uno que se siente a gusto en su puesto. La ventaja competitiva se dará de acuerdo a al bienestar del trabajador y es primordial en la actualidad, dado el valor económico que se da al capital intelectual (Willians & Cooper 2004).

#### **2.1.5.3. Accidentes y violencia en centro de trabajo.**

No todos los accidentes y violencia en el trabajo están relacionados con el estrés, pero hay muchos otros que sí y cada vez esta relación es más fuerte. Entre los costos directos asociados a un accidente están la ausencia del trabajo de la persona, el tiempo invertido en manejar la situación y el daño realizado a la planta o productos. Por otro lado, la violencia en el centro de trabajo, se presenta generalmente por grados extremos de insatisfacción y estrés laboral.

#### **2.1.5.4. Deficiencia en la toma de decisiones.**

El estrés genera que la persona dude de sus capacidades, lo cual trae como consecuencia muchas complicaciones para tomar una decisión. Se puede dar vueltas al asunto sin poder emitir una respuesta o simplemente entrar en un estado de “congelamiento”. Por ejemplo, cuando un actor u orador se detiene en su discurso intempestivamente ya que no recuerdan el libreto. El estrés laboral genera que se pierda la capacidad de discriminar; se toman decisiones sin analizar las verdaderas consecuencias que ellas pueden traer. El trabajador, a pesar de estar en esta situación, tiene que tomar una decisión para poder continuar con sus demás labores, lo cual genera que se tomen decisiones inadecuadas y se cometan errores. Existe también el caso de que el estrés genera que el colaborador, al darse cuenta que no puede afrontar las situaciones, pierda interés y preocupación por ellas, lo cual genera que se tomen

decisiones erróneas o no las más apropiadas. Un trabajador siempre va cometer errores, pero si está estresado, va cometer aún más (Willians & Cooper 2004).

#### **2.1.5.6. Calidad del trabajo.**

Todos los efectos del estrés, anteriormente mencionados, generan problemas en la calidad del trabajo desarrollado. Las empresas se centran en la calidad de sus procesos y su cultura, pero no obtendrán el beneficio completo de esto sino reducen también el estrés de sus colaboradores.

#### **2.1.5.7. Efectos en el desempeño y productividad.**

El estrés laboral puede tener múltiples e innumerables causas provenientes del ambiente laboral, entre ellas están los aspectos físicos, ergonómicos, del medio ambiente de trabajo, de la organización y las funciones propias del puesto, y las relaciones interpersonales (Gómez 2003).

El estrés en el trabajo puede traer graves consecuencias para las organizaciones. Si estas pudieran comprender que el estrés en sus colaboradores genera costos para la empresa, se enfocarían en investigar este tema y plantear posibles planes de acción ante ello. Es por ello que, con la presente tesis, se buscará analizar cómo afecta y qué tanto afecta el estrés sobre los trabajadores.

Las empresas quieren responder rápidamente al cambio para no ver perjudicado su desempeño en el mercado. Se pide a los colaboradores una productividad alta para lograr las metas de la organización. Se requiere no solo que cumplan con su labor, sino que también piensen, planeen, creen, innoven y que sean asequibles a toda persona con la que tengan contacto. En muchas ocasiones, las funciones dadas sobrepasan el control del trabajador y se impide que este desarrolle sus funciones adecuadamente, adicionalmente a ello se suma que la mayor cantidad de funciones no va acompañada del apoyo

necesario, lo cual repercute directamente en su productividad e impide que logren los resultados que de ellos se esperan (Willians & Cooper 2004).

Como se mencionó anteriormente, todas las personas necesitan cierta presión en sus vidas, cierto grado de estrés, para potenciar su desempeño. Al no tener este estímulo, el trabajador no desarrollará lo mencionado. Como se ve en la figura 4, según señala la curva, aumentar en cierto grado de estrés generará que aumente el desempeño de la persona. Pero cuando la presión excede el manejo de la persona, no se cuentan con los recursos necesarios y las demandas sobrepasan el control del individuo, se pasa al estrés y se empiezan a generar en el trabajador diversos efectos, los cuales fueron mencionados, que conllevan a la baja productividad y rendimiento.

#### **2.1.5.8. Gestión del estrés laboral.**

Como se mencionó con anterioridad, cierta cantidad de estrés puede resultar positiva para el trabajador, ayudándole a estar atento a sus actividades y, por tanto, a tener un mejor performance. Sin embargo, desde el punto de vista del individuo, es probable que incluso los niveles bajos de estrés, se perciban como algo indeseable. Por ello, no es raro que los trabajadores y la dirección tengan ideas diferentes de lo que constituye un nivel de estrés aceptable. Lo que la administración puede considerar un estímulo positivo para el trabajador –lo cual le haga sentir adrenalina– es muy probable que sea visto por el empleado como una presión excesiva (Chiavenato 2009).

Peiró & Rodríguez (2008), exponen que los líderes deberían ser conscientes de que sus prácticas de dirección pueden influir en las percepciones de justicia que tenga el trabajador. A través de ellas, pueden mejorar o deteriorar el bienestar de los colaboradores. El liderazgo, especialmente del tipo transformacional, puede ayudar a prevenir de forma proactiva el estrés.



Un líder transformacional posee características tales como proporcionar visión y sentido de misión, expresar propósitos importantes a través de medios simples, promover la estimulación intelectual, ofrecer atención personal e individual a los trabajadores, entre otras cualidades (Bass, 1990).

La OMS menciona que el estrés es causado por peligros relacionados con la definición y gestión del trabajo, y con las condiciones laborales. Estos peligros pueden gestionarse y sus efectos ser controlados. Primero, deben evaluarse los desequilibrios y luego pueden plantearse medidas dirigidas a reducir el estrés laboral del grupo. Asimismo, la OMS menciona que la mejor manera de averiguar si los trabajadores tienen problemas laborales y por qué, es preguntándoles. La persona que mejor conoce el trabajo es quien la realiza. Los gerentes, directivos o jefes, pueden tener puntos de vista de los problemas que distan de la realidad. Es por ello que la mejor manera de averiguar y examinar la situación, es preguntándole a los mismos trabajadores (OMS 2004).

De acuerdo a Llaneza, el estrés laboral se puede gestionar con acciones sobre el individuo y con acciones sobre la organización. En relación a las segundas, el informe del Comité Mixto OIT-OMS, en su novena reunión, mencionan las siguientes acciones de intervención citado en (Llaneza 2009):

- Reordenamiento de tareas de manera que se evite la monotonía.
- Dar mayor contenido a trabajos con contenidos simples y repetitivos.
- Modificar la organización del trabajo para obtener una mayor autonomía y responsabilidad.
- Mejorar las condiciones ergonómicas y ambientales de los puestos de trabajo.
- Redistribuir el espacio de trabajo con vistas a evitar el hacinamiento o el aislamiento.

- Modificar el tiempo de descanso de manera que haya periodos de descanso pactados con las personas interesadas.
- Informar con antelación sobre los cambios tecnológicos que se vayan a dar en la organización.
- Formación y educación en todos los aspectos relacionados con la salud.
- Facilitar la participación de los trabajadores.
- Mejorar la capacidad de ayuda ante las situaciones estresantes.

Para gestionar el estrés es importante contar con el compromiso de los directivos, realizar acciones formativas e informativas, e identificar a los estresores. En primer lugar, para abordar el estrés en el centro de trabajo, se requiere de la participación y el apoyo de la Dirección de Recursos Humanos, los Servicios de Prevención y de los representantes de los trabajadores. Además, se requiere de la impartición de charlas y conferencias para los mandos encargados de gestionar el estrés, en las que se transmitan los conceptos fundamentales sobre los estresores y su reconocimiento en el trabajo, así como los distintos enfoques para la eliminación o reducción del estrés. En tercer lugar, se requiere un análisis y estudio de los estresores presentes en la organización y cuáles son los más resaltantes entre los colaboradores y grupos de trabajo. Luego, en base a lo detallado, se podrán plantear una serie de propuestas y recomendaciones para la reducción del estrés. Entre las técnicas que se utilizan para el análisis están las entrevistas individuales a diversos mandos y trabajadores, reuniones de grupos y administración de cuestionarios (Llaneza 2009).

#### **2.1.6. Desempeño.**

Campbell et al. (1970), el desempeño es una conducta laboral que implica la consecución de las metas de la organización. Asimismo, también se ha considerado como la acción que lleva a la consecución de los resultados, no el resultado de la misma. En

resumen, es un conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio para la organización. En la definición de desempeño se podrían incluir tanto las tareas que están definidas en el puesto como las tareas emergentes y las conductas de ciudadanía organizacional, así como las conductas contra productivas (Ramos, Gracia, y Peiró 1996).

### **2.1.7. Desempeño laboral.**

Mora (2007), establece que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Además, agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

De acuerdo a Chiavenato (2000), el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”, El autor menciona también que el desempeño dependerá del esfuerzo individual que el trabajador esté dispuesto a realizar; esmero que se ajustará a la percepción de las recompensas, de las condiciones de trabajo y de las funciones. Asimismo, el desempeño varía de acuerdo a la persona y la situación, y es influido por numerosas situaciones.

Para esta investigación, se considerará al desempeño laboral como el conjunto de actividades o comportamientos que realiza el trabajador para lograr los objetivos organizacionales, ya que es el enfoque gestionado por la empresa estudiada.

En relación al desempeño, Toro (2010) menciona que el trabajo puede incluir conductas orientadas al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y al desarrollo de procesos inherentes a este (desempeño intra rol), la realización de actividades extras que agregan valor (desempeño extra rol) o a actuaciones coherentes con las normas y

principios definidos por la organización citado en Sanín & Salanova (2014). Por su parte, Omar (2010) expresa que dentro del marco del desempeño laboral se puede diferenciar las funciones inherentes al rol (inrole) y las que no lo son (extra-role).

En concordancia con lo mencionado, Goodman y Avante (1999) hacen referencia a dos dimensiones claves del desempeño: el desempeño in role y el extra role. El primero se refiere a aquellas actividades definidas por contrato; el segundo, se relaciona con aquellas acciones que van más allá de lo estipulado por contrato. Además, expresa que las funciones del puesto son importantes para un buen performance; sin embargo, los trabajadores consideran que para lograr la efectividad organizacional se requieren de comportamientos que van más allá de lo mencionado, los cuales son importantes porque forman el contexto organizacional, social y psicológico para las actividades y procedimientos del trabajo (Goodman & Svyantek, 1999).

La presente investigación toma al desempeño en las dimensiones extra-role e in-role.

Las conductas extra-role, también conocidas como conductas de ciudadanía organizacional, son aquellas que van más allá de lo formalmente establecido en el puesto de trabajo. Estas conductas impulsan la mejora continua. Están orientadas hacia la cooperación con los compañeros y a la protección del sistema organizacional, lo cual ayuda a mejorar el desempeño laboral.

#### **2.1.7.1. Desempeño in-role y extra-role.**

La “teoría del rol” es una teoría de la psicología social que presenta una base teórica que busca explicar la diferencia y consistencia del comportamiento individual. De acuerdo a los psicólogos sociales, el rol o posición de las personas en las relaciones sociales determinan su comportamiento social (Zhu 2013). La sociedad establece los principios o estándares generales de comportamiento para esos roles. Dentro de una

organización, los comportamientos de los individuos que forman parte de ella, deben ser diferentes de acuerdo a los distintos puestos que ocupan. Katz (1964) planteó la distinción entre los comportamientos extra-role e in-role. El autor concebía a la conducta in-role como un comportamiento descrito y definido como parte de las labores del trabajador. Los comportamientos in-role son todas aquellas conductas pre escritas, establecidas como necesarias, y que se esperan los colaboradores cumplan, como por ejemplo la puntualidad (O'Reilly & Chatman 1986).

Según Zhu (2013), el comportamiento In-Role Behavior (IRB) se refiere al comportamiento de la persona de cara a su tarea central en el trabajo o a sus funciones específicas. De acuerdo a Goodman y Svvanetek (1999), el desempeño in-role hace alusión a las tareas propias del trabajo, aquellas que están estipuladas por contrato y especificadas en las descripciones de los puestos de trabajo. Altos niveles de desempeño in-role significará que el colaborador cumple con las tareas del puesto; es decir con lo que se espera de él.

En cambio, los comportamientos extra role son aquellas conductas, realizadas por los trabajadores, que exceden los requerimientos formales del puesto (Omar 2010).

#### **2.1.7.2. Comportamientos de ciudadanía organizacional (OCB).**

Katz & Kahn (1966) notaron que el funcionamiento de las organizaciones dependía de comportamientos más allá de los estrictamente establecidos para un puesto, como por ejemplo ayudar a los compañeros en sus labores, realizar aportes y propiciar un buen clima laboral. Estas conductas son conocidas como comportamientos discrecionales; desempeño contextual o comportamientos de ciudadanía organización (Borman & Motowidlo 1993)

Organ (1988) expone que los comportamientos de ciudadanía organizacional son aquellas conductas individuales que no están explícitamente reconocidas por el sistema

de recompensas y que ayudan a mejorar, en la práctica, el eficiente y eficaz funcionamiento de una organización. En este sentido ayudan a la adaptabilidad, innovación y transformación de los recursos (Williams & Anderson, 1991).

Los comportamientos de ciudadanía organizacional (CCO) son aquellas acciones realizadas por los trabajadores que sobrepasan los requerimientos mínimos estipulados en sus roles. Son conductas que van más allá de las que se establecen en las políticas organizacionales y descripciones del puesto, las cuales que propician el bienestar de los compañeros de trabajo, de los equipos y de la organización señala Meyer & Allen, (1997); Omar, (2010); Goodman & Svyantek, (1999). Son comportamientos no contemplados formalmente en los contratos, y no son formalmente exigidas o recompensadas (Omar 2010).

Estas conductas, comportamientos de ciudadanía organizacional, contribuyen al desempeño laboral. Al respecto, según la revisión de la literatura realizada por Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach (2000), mencionan la agrupación de la OCB en siete tipos: conductas en pro de ayudar, conductas deportivas, lealtad organizacional, cumplimiento organizacional, iniciativa individual, virtudes cívicas y desenvolvimiento individual.

- **Las conductas en pro** de ayudar a otros son aquellas que realiza el trabajador, voluntariamente, para colaborar con los problemas relacionados al trabajo que tienen sus compañeros, o para prevenir que ocurran futuros inconvenientes.
- **Las conductas deportivas** se refieren a que el trabajador mantiene una actitud positiva antes inconvenientes generales que atraviere, como por ejemplo imposiciones que tenga que acatar, discrepancia con sus ideas y ceder en beneficio del grupo.

- **La lealtad organizacional** incluye conductas que protejan y defiendan los objetivos de la entidad, y conductas que promuevan a la organización, en el sentido de contribuir a su buena percepción.
- **El cumplimiento organizacional** implica aceptar e internalizar las reglas y proceso de la organización, incluso cuando el trabajador no esté siendo observado.
- **La iniciativa individual** se refiere al esfuerzo que toma el trabajador para tomar una iniciativa que va más allá de lo mínimo que pide las funciones que desempeña. Estos comportamientos incluyen la creatividad e innovación que puede tener un trabajador para mejorar las funciones que realiza o el desempeño de la organización.
- **Las virtudes cívicas** se refieren a un alto grado de compromiso hacia la organización, en donde el trabajador, por decisión propia, está atento y monitorea los cambios en el entorno que puedan afectar a la empresa, tanto positiva como negativamente (oportunidades y amenazas).
- **El desenvolvimiento individual** se refiere a aquellas conductas dirigidas por el mismo trabajador a desarrollar y mejorar sus conocimientos, habilidades y destrezas (Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000).

El desempeño in role contribuye directamente o indirectamente al core business de la organización. El desempeño contextual brinda soporte al ambiente organizacional social y psicológico. El desempeño in role varía dependiendo de cada organización y del puesto de trabajo; pero los comportamientos extra role son comunes en muchos trabajos. El desempeño in role está prescrito y son comportamientos que los colaboradores realizan a cambio de un sueldo; mientras que el desempeño contextual son roles menos prescritos (Goodman & Svyantek, 1999).

### **2.1.8. Evaluación del desempeño**

Según Chiavenato (2002a) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

### **2.1.9. Factores del desempeño**

Para Santos, (2008), el factor por excelencia para lograr un buen desempeño laboral se basa en la competitividad. El autor define a las competencias laborales como el conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en la idoneidad demostrada, asociado a un desempeño superior del trabajador y de la entidad, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad; por otra parte Sánchez cita a Ortiz Torres (2003) quien por su parte define que las competencias profesionales “son aquellas cualidades de la personalidad que permiten la autorregulación de la conducta del sujeto a partir de la integración de los conocimientos científicos, las habilidades y las capacidades vinculadas con el ejercicio de una profesión, así como los motivos, sentimientos, necesidades y valores asociados a ella que permiten, facilitan y promueven un desempeño profesional eficaz y eficiente dentro de un contexto social determinado”



- a. **Habilidades laborales:** Las habilidades hacen referencia a la maña, la facilidad, aptitud y rapidez para llevar a cabo cualquier tarea o actividad. Por lo tanto, una persona hábil, es aquella que obtiene éxito gracias a su destreza.
- b. **Relaciones Interpersonales:** La mayoría de los medios de trabajo son de actividad grupal, por consiguiente, requiere un nivel aceptable de comunicación, cooperación e identificación entre los miembros de un grupo de trabajadores. Es a partir de unas adecuadas relaciones interpersonales que puede crearse una mejor interacción de grupo y finalmente mejorar como institución; las relaciones interpersonales son un elemento muy relevante en el medio laboral y que deben ser promovidas por los empleadores para que exista un mejor ambiente entre los empleados y se realice mejor las actividades de la empresa.
- c. **Satisfacción del Trabajo:** Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991), plantean que “Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.
- d. **Autoestima:** La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

e. **Trabajo en Equipo:** Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

f) **Capacitación del Trabajador:** Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a Drovett (1992), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

Según Nash, (1989), “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las

quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlo.

#### **2.1.10. Gestión del desempeño**

Para Helrrieguel & Slocum (2004), se puede llevar a cabo una adecuada gestión del desempeño en tanto éste pueda ser mensurado. Para medir el desempeño, en primer lugar, se deben establecer metas, las cuales servirán para estructurar el esfuerzo de las personas. Dos atributos con los que deben contar las metas son la dificultad y la claridad. La dificultad se refiere a que la meta debe ser desafiante: ni muy fácil, porque se estaría perdiendo productividad, ni muy difícil, porque quizás no sea aceptada por los trabajadores y no se cumpla al verse irrealizable. El otro componente que deben tener las metas es la claridad. Según Hellriegel y Slocum (2004), las metas deben ser claras y específicas para que el esfuerzo pueda ser dirigido con eficacia.

Tener metas específicas y claras hace que el desempeño tienda a ser más alto, caso contrario a cuando las metas son vagas y generales. Por otro lado, también es importante que cuenten con aceptación por parte de los trabajadores. Lo ideal es que los empleados tengan participación a la hora de fijar las metas. Esto suele traer mejores resultados en el desempeño en comparación con las metas que son impuestas desde arriba.

#### **2.1.11. Antecedentes del proyecto**

##### **A Nivel Internacional**

Gonzalez (2014), en su tesis pregrado titulada: *“Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense S.A de Quetzaltenango)”*, de la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala dentro sus resultados verifico que:

Las consecuencias generadas del estrés en el desempeño laboral a nivel de empresa y de cada una de las áreas, en donde los resultados obtenidos en la tabla 2 de correlación de

administrativos muestra que no existe relación entre el estrés y el desempeño laboral porque el trabajo de ellos no genera ningún tipo de presión al ser esta su tarea únicamente es llevar los gastos contables de la institución, en donde tienen salarios fijos y sin exigencia de metas ni otro factor amenazante en su trabajo. En la tabla 3 de correlación de ventas no influye el estrés en el desempeño laboral de los colaboradores ellos únicamente deben ofrecer el producto de la empresa sin tener ninguna meta para alcanzar al término del mes en donde ni sus salarios ni su trabajo se ve afectado.

En la tabla 4 de correlación de mecánicos se ve que si hay influencia del estrés en el desempeño laboral, en este caso los colaboradores que trabajan en esta área si deben de cumplir con metas mensuales y por lo tanto en ellos se genera estrés cuando no logran alcanzarlas en donde también sus salarios se ven afectados, esto genera una respuesta en el mal desempeño en sus tareas, al tomar en cuenta a este departamento donde se encuentran ubicados la mayor parte de colaboradores de la institución. Por lo tanto, cabe mencionar Robbins (2004) que en el momento de haber exigencia de la empresa esta es seria y se basa en el cumplimiento de tareas e incluso las metas fijadas en determinados periodos de tiempo, esto causa un estrés significativo en el desempeño al no realizar lo asignado corre el riesgo de abandonar la empresa por no cumplir con los parámetros designados.

En su tesis Gonzalez (2014) demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma.

Los resultados mostraron la relación del estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. en donde los resultados según la correlación de la tabla 1 demuestra que el coeficiente para 50 sujetos en la prueba escala de apreciación

del estrés general y socio laboral es de -0.56 y de la evaluación de desempeño de -0.16 en donde se pudo comprobar el resultado fue de 0.35 el cual sobrepaso el mínimo de significancia de 0.05 igual a 0.28. Se hace referencia al desempeño de los colaboradores dentro de la empresa se ve afectado por el estrés manejado dentro del ámbito laboral.

Los resultados de Gonzales muestra que la parte administrativa de Serviteca Altense S.A. no tiene relación entre el estrés laboral y desempeño ya que ellos realizan un trabajo sin presión, y reciben un salario fijo, existen áreas donde no hay presencia de estrés, pero sin embargo en la tabla 1 y tabla 4 afirma que la empresa se ve afectado por el estrés manejado dentro del ámbito laboral, en el caso Royal inn el estrés está presente en todas las áreas pues la presión que reciben los colaboradores es doble, uno por el lado administrativo y el otro por el lado de los clientes, y es ahí donde el estrés incrementa y la influencia de este mal, se ve en el desempeño de los colaboradores y en la producción de la empresa; es un aspecto que puede mejorar con capacitaciones hacia el trabajador y hacia la parte administrativa, cambiando la gestión de trabajo para lograr un mutuo acuerdo y generar buenos resultados en la producción, porque ambas partes saldrían beneficiados.

Sanchez (2011), en su tesis de pregrado titulada como *“Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”* de la Universidad abierta Interamericana, San Lorenzo- Francia, menciona que: Propone como primer objetivo específico identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera que son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores. Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de

reconocimiento. Como dice Martínez (2004), el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo, que se evidencia en seis fuentes típicas, que aquí podemos señalar como relevante y relacionada a la muestra, la distribución temporal del trabajo, como su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos.

En cuanto a la identificación y análisis de los estresores, se observa que “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y “sobrecarga laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente constituyendo un círculo vicioso. Desde el momento que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional.

En sus conclusiones de Sanchez resalta que los trabajadores de la industria cerelera tiene un alto grado de estrés siendo causante los horarios rotativos que se realiza y además de ellos las sobrecarga de tareas a realizar durante la jornada con el cual cuentan con pocos recursos y apoyo por parte de los superiores, lo que refleja un mal clima organizacional y no se ve el trabajo en equipo; analizando la situación del Hotel Royal inn, coincide la sobrecarga de trabajo con pocos recursos y falta de apoyo y reconocimientos por parte de los superiores y los horarios también son rotativos, al ser rotativos los 7 días de la semana con un día de descanso los trabajadores se someten a cumplir y respetar el horario dejando de lado sus realizaciones profesionales como por ejemplo seguir alguna maestría o algún curso de especialización, son situaciones por el cual el trabajador siente frustrado y estresado, son muchos aspectos como podemos ver

que hacen que el estrés aumente, si la parte administrativa tomara en cuenta las ventajas que obtendría si su personal fuese más calificado con más especializaciones y conocimientos los cuales ayudaría a la empresa a plantear nuevas estrategias de crecimiento y producción de ganancias, con una buena organización por parte de los administrativos y trabajadores se puede lograr muchas cosas positivas sin estrés y mejor desempeño laboral.

Montoya (2009) en su tesis de pregrado titulada *“Evaluación de las alteraciones cognitivas y la calidad de vida relacionada con la salud en trabajadores/as con alto nivel de Estrés Laboral entre el sector Hostelería de las Islas Baleares”* Instituto Universitario de Investigación en Ciencias de la Salud, de la Universidad de les Islas Balears , España , describe que el ambiente competitivo que domina nuestra sociedad occidental, las organizaciones de hostelería se esfuerzan en proporcionar servicios de alta calidad que faciliten un alto grado de satisfacción y con ello fidelizar y retener al máximo número posible de clientes, En esta misión las organizaciones buscan el máximo más efectivo para que las actitudes y los comportamientos de sus empleados estén en la misma línea que las expectativas de los directivos hoteleros y de los propios clientes . No cabe duda que, bajo estas circunstancias de trabajo, las organizaciones hoteleras deben prestar especial atención al estrés laboral y la calidad de vida en el trabajo de sus empleados para que se pueda alcanzar esos objetivos de calidad planteados hacia el cliente.

Como Montoya lo dice hoy en la actualidad las empresas hoteleras viven una competencia de cual hotel ofrece un servicio de mayor calidad para satisfacer las expectativas de los clientes y así fidelizar a sus clientes, la gerencia está enfocada en hacer más efectivo esa satisfacción de los clientes contratando personas que se alienen a ese objetivo sin prestar atención a la satisfacción o no que sienten sus trabajadores, este

aspecto se ve en el caso del Hotel Royal inn para la parte administrativa lo más importante son los clientes externos dejando de lado a sus clientes internos es por eso que se ve un constante cambio de personal, porque muchos de las personas que iniciaron a trabajar permanecieron por cortos meses de trabajo debido a que no se sienten contentos con el clima laboral, justicia organizacional.

Manassero (2005), *“Agotamiento emocional de los trabajadores de la hostelería y la restauración”*, tesis de pregrado de la Universidad de Valencia España, refiere que las personas que trabajan en el sector de servicios vienen obligadas a interactuar con el cliente, a tratar directamente con él. Eso supone dejar de lado las propias emociones para mostrarse en todo momento atento y dispuesto a solucionar sus requerimientos. No en vano, si esa interacción no es positiva, el cliente se sentirá insatisfecho y evaluará negativamente la calidad del servicio.

En este sentido el trabajador que atiende al público debe expresar a menudo unas determinadas emociones normalmente de carácter positivo que no siempre corresponde con lo que siente él verdaderamente.

En la tesis de Manassero se ve una de las verdades en turismo, trabajo es trabajo y los problemas se deben de dejar fuera del trabajo, la profesión de Turismo implica tener una fuerte capacidad de inteligencia emocional, para lograr controlar cualquier tipo de emociones fuertes ya sean buenas o malas, en turismo se trabaja frecuentemente con personas de otros países y de distintos temperamentos es por eso que se necesita de mucha vocación e inteligencia emocional, para lograr realizar un buen trabajo, para poder desempeñarse bien en el trabajo y dejar de lado el estrés, por ello la parte administrativa del hotel Royal inn debería considerar este aspecto al momento de realizar una contratación de personal tomando en cuenta el área en el que se desempeñará.



Guerra (2008), en su tesis de pregrado titulada *“Evaluación del desempeño del personal de la sección de bares y restaurantes del hotel Hesperia playa el agua”*, de la universidad de Oriente, Nueva Esparta, Venezuela, Da a conocer lo siguiente:

En su Figura N° 7 ¿Mi supervisor me motiva a realizar un buen desempeño en mi cargo?

El 88% de los trabajadores expresaron que su supervisor si los motiva a realizar un buen desempeño, puesto que les provee de las herramientas necesarias para llevar a cabo un buen trabajo.

Figura N° 8 ¿Conozco las normas de desempeño eficaz en mi área de trabajo?

El 79% de los trabajadores indicaron que poseen conocimientos acerca de las normas de desempeño eficaz, estos indicaron que cumplen con su trabajo de la mejor manera en materia de puntualidad, excelencia, cortesía y desarrollo del buen servicio.

Y concluye que Se puede decir que la evaluación de desempeño es uno de los medios que permiten determinar necesidades en la organización. Este método sirve para identificar eventos que provocaran futuras necesidades de entrenamiento o problemas comunes de necesidades de entrenamiento ya existentes.

La tesis del señor Guerra (2008) muestra una gran diferencia a comparación del hotel Royal inn empezando por la figura 7 donde el 88 % de los trabajadores indican que sus colaboradores reciben asesoramiento y apoyo de parte de sus superiores, lo que no pasa en Royal inn, debido a la falta de trabajo en equipo y presencia del estrés. El hotel royal inn puede empezar evaluando el desempeño de sus colaboradores incluyendo la parte administrativa para poder así lograr identificar el nivel de desempeño que vienen

realizando, de manera que podrán identificar que errores se tiene y qué procedimientos se pueden cambiar e implementar.

### **A Nivel Nacional**

Del Risco, Gomez, & Hurtado ( 2015), en su tesis de pregrado titulada “*Estrés y rendimiento académico en estudiantes de la facultad de enfermería 2015*” de la Universidad Nacional de La Amazonía Peruana, Iquitos, menciona que : De acuerdo con el resultado podríamos indicar que en el contexto universitario, los docentes no solo deben impartir conocimientos, sino también preocuparse por el rendimiento académico de los estudiantes y por las causas que podrían generar un rendimiento académico regular o bajo de los estudiantes.

Al existir asociación estadística entre el rendimiento académico y el estrés en estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, se hace necesario que las autoridades y docentes implementen estrategias de afrontamiento al estrés promoviendo actividades recreativas y deportivas que permitan al estudiante relajarse. Por otro lado, sería necesario replantear o revisar el plan de estudios vigente para evitar la sobrecarga horaria de los estudiantes; asimismo que, al inicio, a la mitad y al final del semestre académico se realice una evaluación psicológica de los estudiantes para poder identificar en forma precoz y oportuna cualquier problema de salud mental como el estrés para garantizar un buen rendimiento académico de los estudiantes. Y concluye que: Respecto al nivel de estrés se observó que del 100,0% (120) de éstos que cursan de 3° a 5° nivel de estudios del semestre 2015-I de 18 años a más de edad y de ambos sexos, el 83,3% (100) presentaron un nivel de estrés medio; mientras que, sólo un 3,4% (4) presentaron un nivel de estrés bajo.

Del Risco Hurtado en su estudio analiza a los estudiantes que cursan 3ro y 5to nivel de estudio en enfermería de la universidad nacional de la amazonia de Perú, para tal concluye que los estudiantes presentan estrés de un nivel medio a bajo por el cual plantea realizar un nuevo plan de estudio y programar actividades recreativas para que los estudiantes puedan desestresarse y tener un mejor rendimiento escolar; las empresas hoteleras, en este caso los directivos del hotel Royal inn para mantener a su personal activo y reducir el nivel de estrés podría aplicar estas recomendaciones como por ejemplo se pueden aplicar programas recreativos como días de deporte, o realizar simulacros de nuevos procedimientos a aplicar en lo laboral o también realizar un compartir en fechas especiales a manera concluyendo con reconocimientos y mensajes motivadores y reflexivos.

Machaca Alvarez & Ticona Aquino (2016), en su tesis de pregrado titulado *“Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productora de gases industriales y medicinales oxyman Arequipa – 2016”* de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú, mencionan que:

En la cuarta y quinta conclusión de Machaca y Aquino:

El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales oxyman no satisface las expectativas de los empleadores, habiendo alcanzado un nivel “regular” en los indicadores que se menciona en “Desempeño en el puesto de trabajo”, la mayoría de ellos tiene una evolución regular, con un 49.5 por ciento, en “Desarrollo Profesional” 61.1 por ciento de trabajadores y “Eficiencia y Eficacia” en el cumplimiento de sus funciones, el 55.8 por ciento

QUINTA. - El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN satisface parcialmente las expectativas de los empleadores,

habiendo alcanzado un nivel “bueno” en los indicadores que se menciona “Comunicación” en centro laboral, han alcanzado un nivel bueno 51.6 por ciento, con una tendencia a regular y en objetividad y en objetividad de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones porcentaje 63.2 por ciento. En suma, el desempeño laboral no es el adecuado, para alcanzar los niveles de excelencia de organización quiere tener.

En el caso Royal inn se pudo llegar a la conclusión que el nivel de desempeño de los trabajadores es regular debido por varios causantes que generan estrés en los trabajadores como la sobrecarga de trabajo, clima laboral entre otros; en la tesis de Machaca Alvarez & Ticona Aquino (2016), también llegaron a una similar conclusión, el cual indica que el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales oxyman es regular y no satisface las expectativas de los empleadores, por la influencia del estrés que con la que conviven diariamente.

Eliana, (2016) realizó su investigación sobre “Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el hotel royal inka Pisac – i semestre cusco 2016 “tesis pregrado de la universidad Andina Cusco- Perú, en los resultados de la tabla 12 y 13 menciona lo siguiente:

En la tabla N° 12 referente al desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac, se observa que un 66.7% opina que es regularmente adecuado mientras que sólo un 33.3% opina que el desempeño laboral es adecuado, lo que nos muestra que el desempeño debe mejorar para ser adecuado, según lo dicho por Pedro Blas Jiménez el desempeño laboral es la productividad que un trabajador puede aportar.

En la tabla N° 13 se observa que en el primer semestre del año 2016 el desempeño laboral es adecuado en el 27% de los casos cuando la calidad de servicio es percibida

como buena; sin embargo, cuando el desempeño laboral es regularmente adecuado en el 45% de los casos, la calidad de servicios es regular.

Al 95% de confiabilidad mediante la correlación de Spearman se afirma que la calidad de servicios está relacionada al 51.5% significativamente al desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka durante el primer semestre del año 2016,  $p = 0.002 < 0.05$ .

Esta correlación demuestra que existe una relación directa entre la calidad de servicios y el desempeño laboral.

Y concluye que desempeño laboral se ha demostrado que un 66.7% de trabajadores opina que es regularmente adecuado.

Esta tesis muestra la importancia que tiene el desempeño laboral que realizan los trabajadores para así calificar el nivel de calidad de servicio que reciben los clientes del hotel Royal Inka Pisac, y su conclusión con el mas de 50 % de sus trabajadores opina que tienen un desempeño laboral regularmente adecuado, que tiene por mejorar para llegar a un nivel adecuado; en caso del hotel Royal inn de la ciudad de Puno el 50 % de los trabajadores indicaron que su el desempeño laboral que tienen es regular por lo tanto su calidad de servicio es regular, es hora que los directivos de Royal inn tomen consciencia sobre esta situación, porque de no poner un alto al estrés y sus causantes, esta empresa ira bajando de calidad en el mercado, está demostrado que para un buen desempeño laboral los trabajadores necesitan sentirse satisfechos e identificados con su trabajo y en la tesis de Eliana también muestra con un 95% de confiabilidad mediante la correlación de Spearman y afirma que la calidad de servicios está relacionada significativamente al desempeño laboral; trabajadores contentos y empleadores contentos.

### A Nivel Local

Ticona (2015) en su investigación titulada *“El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015”*, tesis de pregrado de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú concluye que:

Los trabajadores de la institución presentan estrés que influyen en el rendimiento laboral de los mismos, debido a factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 35% consideran que casi siempre le produce estrés los cambios tecnológicos implementados y por implementarse, el 60% consideran que a veces las relaciones que mantiene con los compañeros y jefes es conflictiva y el 30% consideran que solo a veces es adecuado ambiente donde laboran.

Referente al nivel de estrés laboral los trabajadores de la Municipalidad en su mayoría presentan un nivel de estrés marcado con un 33 % según los resultados que se muestra en las dimensiones: relacionados con la apatía y desmotivación hacia sus trabajos, el tiempo para realizar las actividades y cansancio al concluir sus trabajos. Mientras que el desempeño individual es bajo según: las dimensiones de motivación, capacitación que brinda la institución y habilidades y destrezas.

Ticona también llegó a una conclusión parecida que, el estrés laboral afecta al personal administrativo de la municipalidad de Taraco teniendo como causante en mayor porcentaje las relaciones conflictivas que tienen entre los compañeros y los jefes, así mismo se ve ese causante de estrés laboral en el hotel Royal inn creando así un mal clima laboral, se ve también que en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad de Taraco es bajo debido a las falta de motivación, capacitación hacia el personal; por eso es importante que se tome en cuenta siempre la retroalimentación y reformular el plan de gestión por parte de la gerencia de la empresa o institución, en el

Hotel Royal inn también se ve que el personal necesita de capacitaciones y motivación, empezando desde la gerencia, para tener mayor producción por ambas partes..

Roque (2012), en su tesis de pregrado titulada *“Efectos del estrés laboral en la satisfacción del personal Operativo de la Cadena Hotelera Sonesta Posada del Inca de la macro sur Arequipa, Cuzco y Puno -2012”* de la Universidad nacional del Altiplano, Puno, Perú. Concluye que:

Los efectos del estrés repercuten en la satisfacción del personal operativo de la cadena hotelera Sonesta Posadas del Inca de la macro sur Arequipa, cuzco y puno en los niveles físico y laboral y motivacional, de esta manera queda comprobada la hipótesis planteada de la investigación.

Se verifico que el personal operativo de la cadena hotelera Sonesta Posadas del inca de la macro sur Arequipa, Cuzco y Puno se encuentra en un nivel bajo o leve de cansancio o agotamiento emocional o nivel de despersonalización ya que en los resultados se ha mostrado que 116 casos presentan casos sumatorios menores e iguales a 33.

Se llegó a la conclusión que el personal operativo de la cadena hotelera Sonesta Posadas del inca de la macro sur Arequipa, Cuzco y Puno- 2012 se encuentra en un nivel de despersonalización, ya de acuerdo a los resultados 135 casos, es decir todo el personal operativo

En su tesis Roque señala que los trabajadores operativos de Sonesta Posada de la macrosur Arequipa , Cusco y Puno tiene un nivel bajo de agotamiento emocional lo que quiere decir que en su mayoría los trabajadores están satisfechos por lo tanto tiene un buen desempeño laboral, lo que en el Hotel Royal inn de la ciudad de Puno no se ve, ya

que según el estudio tienen un nivel regular de desempeño si el personal estuviera satisfechos con el trabajo los resultados serían distintos.

Salamanca (2010) en su tesis de pregrado titulada “Importancia de Satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de las cadenas hoteleras 3,4,5 estrellas de la ciudad de Puno” Universidad Nacional del Altiplano , Puno , Perú, describen que el interés mostrado por los trabajadores no tienen respuesta por parte de la dirección que está encargado de la alineación de los medios de motivación y/o incentivos que es causa por falta de la percepción, de modo que los trabajadores no lo consideren trascendentales los incentivos para tener un trabajo satisfactorio que les cause mayor productividad.

En la actualidad el estado del estrés laboral se ve como segundo plano para las empresas ya que se enfocan más en el cliente externo y tener más ganancias, en los estudios citados pueden demostrar que el estrés general y genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal que genera problemas de gran significancia, el estrés laboral depende las condiciones de trabajo, de las exigencias del empleo , la falta de justicias organizacional y la sobrecarga laboral que son conocidos como estresores, la evidencia reunida permitirá que los estresores se retroalimenten permanentemente constituyendo un círculo vicioso, entonces no cabe duda que al ver que los trabajadores laboran en estas circunstancias, las organizaciones hoteleras deberán prestar especial y una mayor atención al estrés laboral y calidad de vida en el trabajo de sus trabajadores , para lograr así un mutuo acuerdo para mejorar el desempeño de ambos tanto trabajadores como directivos y lograr así los objetivos de la empresa.

En su Salamanca menciona que los directivos de las empresas ven el estrés laboral como un tema no trascendental, algo sin importancia para enfocándose en los clientes



externos; así mismo sucede en el hotel Royal Inn donde los directivos no dan importancia al estrés laboral y las consecuencias que este trae consigo como ejemplo esta la baja venta directa de habitaciones por medio de recepción ya que no tienen ningún tipo de incentivos por ventas; sin embargo la parte directiva solo enfoca a los clientes externos (ganancias), Una empresa camina mejor cuando los trabajadores se sienten identificados con la empresa y para que se sientan identificados se los tiene que tener contentos, motivados, capacitados y reconocidos.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. Actitud**

Es una organización relativamente duradera de creencias en torno a un objeto o una situación, las cuales predisponen a reaccionar preferentemente de una manera determinada” (Rokeach, 1968).

### **2.2.2. Bienestar Psicológico**

La opinión de García y González (2000) el bienestar psicológico se diferencia claramente de la calidad de vida. De hecho, ésta incluye el concepto de bienestar, puesto que implica una interacción bastante compleja entre factores objetivos ligados a condiciones externas de tipo económico, sociopolítico, cultural y ambiental, mientras que el bienestar está signado por la autovaloración vital que hace la persona en función de su nivel individual de satisfacción.

### **2.2.3. Burnout**

El burnout es un síndrome que aparece como una respuesta al estrés laboral prolongado, puntualmente cuando las demandas laborales exceden la capacidad de respuesta de una persona. Quienes lo padecen se sienten agotados, cansados, desgastados emocionalmente y de allí la expresión de estar quemado, explica Martínez, (2012).

#### **2.2.4. Desempeño laboral**

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, según indica Chiavenato, (2000).

#### **2.2.5. Estrés Laboral**

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Griffiths, Stavroula, & Tom 1999).

#### **2.2.6. Justicia Organizacional:**

La justicia organizacional es la primera variable de estudio. Peña y Ochoa (2016) indican que las personas desarrollan juicios de igualdad y desigualdad sobre los que evalúan los desequilibrios o equilibrios que existen acerca de los beneficios que obtienen de su empleador y sus aportes al trabajo. Consideraron que la justicia organizacional es un elemento trascendente en las relaciones laborales. Así mismo indicaron que estudios recientes de la Psicología Organizacional demuestran el interés de demostrar la percepción de justicia en el trabajador y como esta puede afectar el comportamiento, compromiso y desempeño laboral (pp. 201-202). Al respecto opinan que los trabajadores tienden a comparar la dedicación que le brindan a la empresa con lo que obtienen de ella, haciendo comparaciones con otros miembros de la misma organización.

## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La presente investigación se realizó en el hotel Royal inn de la ciudad de Puno, según la información de Fuentes (2017) se detalla la ubicación geográfica:

REGION: Puno, La región Puno se encuentra en el altiplano entre los 3,812 msnm y 5,500 msnm y entre la ceja de selva y la selva alta

PROVINCIA: Puno, Está ubicado al sur del país, limitando al norte con Madre de Dios, al este con Bolivia y el lago Titicaca, al sur con Tacna, al suroeste con Moquegua y al oeste con Arequipa y Cuzco. Con 66 997 km<sup>2</sup>.

DISTRITO: Puno, 13°00'66"00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich.

Este hotel está situado a media cuadra o minuto a pie de la catedral de la ciudad de Puno

#### 3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El desarrollo del trabajo de investigación tuvo una duración de 1 año con 5 meses iniciando la elaboración del proyecto el mes de agosto del 2017 seguidamente de la aprobación del perfil, la recolección, procesamiento, ejecución y ya finalizando con la sustentación el mes de diciembre del 2018.

#### 3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

##### 3.3.1 Técnicas e instrumentos de Investigación.

La recolección de los datos es una de las etapas más delicadas ya que de ella va depender de los resultados que se obtenga en dicha investigación.

Una técnica de recolección de datos define su carácter científico, en términos de utilidad y eficiencia en el proceso de la investigación social (Selltiz 1974).

Las técnicas que se utilizaron en la investigación son:

- **Análisis documental:** Esta técnica consiste en la recolección de datos a través de fichas bibliográficas el cual nos permitirá revisar la documentación de partes importantes de sustento de la ejecución de las tesis.

- **La observación directa:** Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

Para Méndez (2009) menciona que la observación directa es el proceso mediante el que se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base de ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar.

Este método se aplicó a los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno.

- **La encuesta:** Según Naresh K. Malhotra (2004), las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

La encuesta que se aplicó tiene un diseño criterial según varios modelos de encuestas sobre el tema dentro de uno de ellos esta como encuesta modelo de Maslach Burnout, así mismo se tomó en cuenta las variables de estudio estrés laboral y desempeño, esta encuesta se aplicó a los a los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017

- **El Cuestionario:** Es el instrumento de la encuesta; así mismo es un cuestionario con un diseño criterial con 31 ítems que contienen las variables y dimensiones del estudio, este cuestionario es para hacerlas a los trabajadores del hotel Royal inn de la ciudad de

Puno del periodo 2017, del cual se pudo obtener datos rigurosamente estandarizados con la operacionalización de las variables del objeto de observación e investigación,

- **Censo (estadística):** Se denomina censo, en estadística descriptiva, al recuento de individuos que conforman una población estadística, definida como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones.

Es por ello que en el presente estudio se tomó en cuenta al número total de trabajadores del hotel Royal inn de la ciudad de Puno periodo 2017, como población para la obtención de los resultados.

El censo de una población estadística consiste, básicamente, en obtener el número total de individuos mediante las más diversas técnicas de recuento. El censo es una de las operaciones estadísticas que no trabaja sobre una muestra, sino sobre la población total, Kuby (2007).

- **Técnica de la estadística:** Los datos obtenidos en el trabajo de campo fueron cuantificados para describir el funcionamiento de un determinado fenómeno e inferir su representación más allá de la muestra estudiada.

La estadística descriptiva es la primera tarea a realizar en el análisis de los datos de cualquier investigación. Describiendo a los sujetos de la muestra, organizando las categorías, valores o puntuaciones obtenidos para cada variable.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

La población de estudio está constituida por los trabajadores que laboran en el hotel Royal Inn de la ciudad de Puno, que suman 30 trabajadores en total.

Salazar (2016), expresa que Hernández citado en Castro (2003)"si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" pág. 69. Lo señalado por este autor permite inferir, que se toma el total de la población entonces no se aplicará ningún criterio muestral.

### 3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

a) **Investigación Mixta:** El estudio se adoptó al enfoque mixto es decir una investigación cualitativa el cual utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación y en la cuantitativa se realizó la recolección de datos para probar la hipótesis como señalan Hernández, Fernández, Baptista (2010), ya que el estudio deriva de una pregunta general y se dirige a otras que son específicas, con base en la medición numérica y el análisis estadístico: no experimental, se determinó como el estrés laboral incide en el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017.

#### b) Diseño de Investigación

El trabajo de investigación tiene el diseño no experimental, descriptivo, explicativo:

- **No experimental:** El estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad
- **Descriptivo:** Porque permitió la descripción de las variables estrés y desempeño laboral en los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno.
- **Explicativo:** Porque permitió subrayar la situación actual del nivel de satisfacción percibida por los clientes atendidos por los trabajadores del Hotel Royal Inn de la ciudad de Puno,

#### 3.5.1. Dimensión de análisis

- **Social:** Se estudió la situación laboral de los colaboradores del hotel Royal inn de la ciudad de Puno.

- **Económico:** Se estudió las incidencias del estrés laboral que repercuten con mayor ponderación en el desempeño de los colaboradores.
- **Psicológico:** Se analiza el nivel del estrés y los factores por el cual se originan
- **Físico:** Se estudió el buen desempeño físico laboral de los colaboradores del hotel Royal inn de la ciudad de Puno.
- **Laboral:** Se estudia el desempeño laboral de los colaboradores del hotel Royal inn

### 3.6 PROCEDIMIENTOS

Para la elaboración del trabajo de investigación se realizaron los siguientes pasos:

#### - **Planeación:**

PRIMERO: Se elaboró una matriz de consistencia para facilitarnos el análisis del estudio de investigación

SEGUNDO: Se elaboró ya las encuestas que se aplicaran a los colaboradores del hotel Royal inn de la ciudad de Puno.

TERCERO: Se tomó en cuenta los horarios de trabajo de los colaboradores para poder coordinar el tiempo libre que tengan disponible.

CUARTO: Se instaló ya el programa de análisis estadístico SPSS.

#### - **Coordinación:**

PRIMERO: Se coordinó con compañeros que laboran en el hotel Royal inn para poder informales sobre los objetivos de la investigación y solicitar el apoyo respectivo durante la ejecución.

SEGUNDO: Se coordinó con los compañeros para citarlos para poderles aplicar la encuesta y obtener los datos que se requieren.

- **Ejecución:**

El desarrollo del proceso investigativo tuvo los siguientes pasos:

**PRIMERO:** Se aplicó a los colaboradores del hotel Royal inn de la ciudad de Puno, el cuestionario sobre con las cinco dimensiones que son: psicológico, físico, laboral, económico y social.

**SEGUNDO:** Los colaboradores del hotel Royal inn de la ciudad de Puno fueron asignados en su totalidad salvo, aquellos colaboradores que no tienen mucho contacto con los viajeros.

**TERCERO:** Se concluyó con la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores del hotel Royal inn de la ciudad de Puno.

**CUARTO:** Se juntó todos los cuestionarios obtenidos y fueron procesados en el programa análisis estadístico SPSS.

### **3.6.1. Procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis de datos obtenidos se realizaron los siguientes pasos durante la etapa de análisis de datos.

- **Plan de tabulación:** Se seleccionó las variables y las dimensiones para su tabulación según a los objetivos de estudio que se planteó en el estudio de investigación.
- **Plan de elaboración de tráfico:** En la elaboración y presentación de datos se utilizó los cuadros de información porcentual y la elaboración de gráficos y barras, según brinde más información para los objetivos planteados.
- **Plan de análisis de datos:** Se organizó y se seleccionó los resultados de la tabulación consistentemente, luego se plasmó todos los resultados en los gráficos, realizando la interpretación y discusión de los resultados.



Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos.

### **3.7 VARIABLES**

#### **Variable Independiente**

- Nivel de estrés

#### **VARIABLES Dependientes**

- Desempeño Laboral

### **3.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación son preocupantes se logró reconocer que el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para la que trabajan, el trabajo en hotelería es uno de los trabajos que más estrés produce por las exigencias y presiones que superan los conocimientos y capacidades del trabajador, y las pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso, por ello es muy importante tomar en cuenta estos resultados para la mejora de calidad laboral de los colaboradores juntamente de la mano para la mejora de calidad de servicio del hotel Royal inn de la ciudad de Puno, es muy importante lograr una satisfacción de ambos lados tanto de la parte directiva del hotel, así como también la parte de los colaboradores logrando un equilibrio por ambas partes para así se poder fomentar un buen desempeño laboral.

Para que los colaboradores puedan realizar un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir, y algunos de estos aspectos no están claros, es muy probable que los empleados no rindan bien, ya que siempre tendrán dudas cada vez que quieran llevar a

cabo un procedimiento y nunca sabrán cuáles son sus objetivos, por lo que no podrán establecer prioridades correctamente.

Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello se puede utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral.

### **3.9 ANÁLISIS: CARACTERIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO**

#### **A) Hotel Royal In Puno**

Un hotel innovador, acogedor y confortable, empresa hotelera elegante está certificado con la categoría de Cuatro Estrellas, que está ubicado en el corazón del área histórica, financiera y cultural de la ciudad de Puno. La atención en cada detalle, la cordialidad de un personal eficiente y un servicio de nivel internacional (booking.com 2017)

#### **B) UBICACIÓN**

Este hotel de Puno se encuentra a pocos pasos de la Plaza de Armas y Catedral de Puno "CAPITAL DEL FOLKLORE PERUANO". Jr. Ayacucho No. 438 Puno, Perú A media cuadra de la Iglesia de San Antonio, también está a cinco minutos. Estación de tren Puno está a 11 min a pie, esto permite a los huéspedes tener un fácil acceso a las principales calles, tiendas comerciales, artesanales, restaurantes y bancos de la ciudad.

Esto asegura al visitante la más perfecta combinación de placer y comodidad.

El Royal Inn, ubicado en el centro de Puno, a 1 manzana de la plaza de Armas, para solicitar un servicio de traslados desde el aeropuerto. (Salas 2009).

### **C) CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL**

En este hotel para no fumadores tiene un centro de conferencias a la disposición del huésped, wifi gratis en las zonas comunes y aparcamiento sin asistencia gratuito, también servicios de conserjería, servicio de tintorería y una lavandería.

El hotel Royal inn ofrece alegres suites con conexión inalámbrica a internet gratuita. Cuenta con un animado bar. Las luminosas habitaciones del Royal Inn Puno, decoradas con madera caoba de color miel y rojo brillante y telas naranjas, tienen TV vía satélite. Algunas disponen de ducha de hidromasaje y un amplio jacuzzi. El Surphu Restaurant sirve cocina de fusión. El bar K` allpa, de ambiente distendido, ofrece diversos cócteles exóticos. Todos los días se sirve un desayuno bufé con frutas tropicales, yogures y huevos.

### **C) SERVICIOS Y COMODIDADES DE LAS HABITACIONES**

Las 54 habitaciones ofrecen wifi gratis, minibar y televisor de pantalla plana. También tiene a disposición del huésped caja fuerte, secadora de cabello y artículos de higiene personal gratuitos, así mismo consigna de equipaje, recojo del aeropuerto. (booking.com 2017)

### **C) HABITACIONES:**

El hotel Royal in cuenta con 54 habitaciones cuales han sido finamente decoradas para ofrecer la mayor calidad y comodidad a los huéspedes así ellos poder encontrar la mayor satisfacción en cuanto a servicios se refiere. (booking.com 2017)

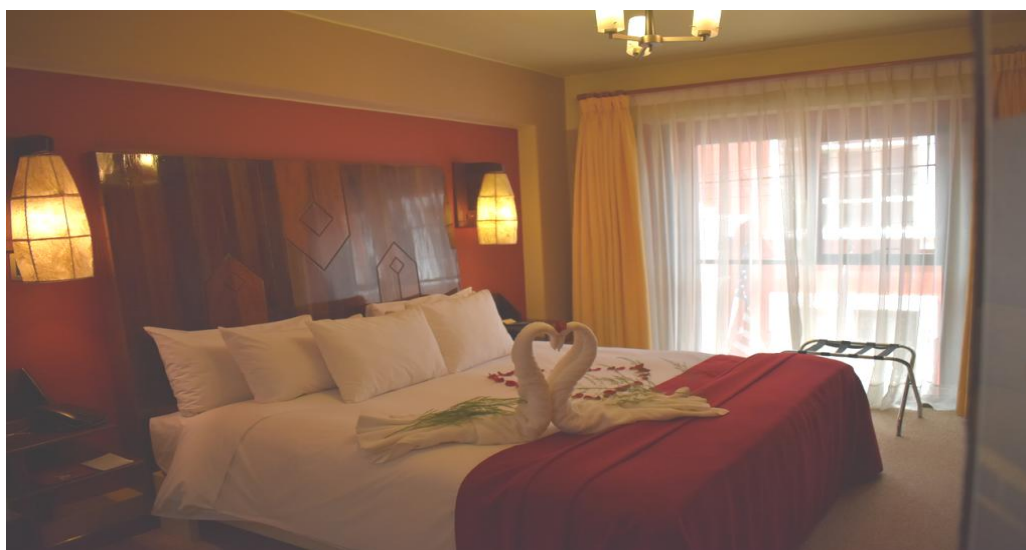
- Camas Súper King.
- Agua caliente las 24 horas
- Secadora de cabello
- Calefacción central con radiadores de agua caliente y de aceite.
- Teléfono en cada habitación con discado directo nacional e internacional.
- TV cable satelital.

- Caja de seguridad digital.
- Servicio a la habitación las 24 horas. Con variados amenities en los baños de lujo.

Detalle de los cinco tipos de habitaciones:

#### ***D.1) Suite Presidencial***

Dos ambientes de total elegancia y exclusividad, esta suite cuenta con un dormitorio con cama súper King Size, edredones de pluma, baño con jacuzzi doble con hidromasaje, amenities, convertidor de energía de 220v a 110v, calefacción central con radiadores de agua caliente y calefactor eléctrico, televisión con señal de cable, servicio de teléfono con discado directo, caja de seguridad, frigo bar, secadora de cabello, servicios gratuito de internet inalámbrico de alta velocidad wi-fi y sala de estar. Esta suite se recomienda para las noches de bodas (Salas 2009).



*Figura 1.* Suit Presidencial del Hotel Royal Inn Puno

*Fuente:* [www.booking.com](http://www.booking.com)

#### ***D.2) Suite Royal Inn***

Dos ambientes de total elegancia y exclusividad, esta suite cuenta con un dormitorio con cama súper King Size, edredones de pluma, baño con cámara de hidromasajes, amenities, convertidor de energía de 220v a 110v, calefacción central con radiadores de

agua caliente y calefactores eléctricos, televisión con señal de cable, servicio de teléfono con discado directo, caja de seguridad, frigo bar, secadora de cabello, servicios gratuito de internet inalámbrico wi-fi de alta velocidad y sala de estar. Esta suite garantiza a sus huéspedes el más completo relax y confort (Salas (2009)).



*Figura 2.* Suite Royal Inn Puno

*Fuente:* [www.booking.com](http://www.booking.com)

### ***D.3) Habitación Matrimonial***

Un dormitorio cómodo y amplio es la habitación matrimonial, cuenta con cama queen size, con el mayor confort y espacio, cuenta con tina de baño e hidromasaje, además de TV con señal de cable, teléfono con discado directo, caja de seguridad, frigo bar, internet Wi-Fi. Esta alternativa es una muestra clara del interés que tiene Royal Inn Hotel por satisfacer los exigentes gustos de todos sus clientes (Salas 2009).

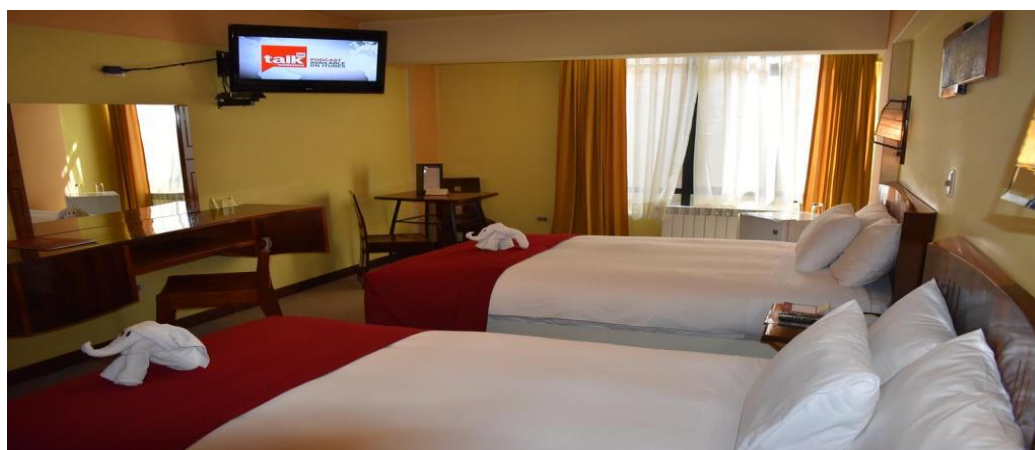


*Figura 3. Habitación matrimonial*

Fuente: [www.booking.com](http://www.booking.com)

#### ***D.4) Habitaciones Simples y Dobles***

Ambiente amplio y acogedor, la habitación doble cuenta con dos camas de plazas y media, edredones de pluma, baño con tina, amenities, convertidor de energía 220v a 110v, calefacción central con radiadores de agua caliente y eléctrico, TV con señal de cable, teléfono con discado directo nacional e internacional, caja de seguridad, frigo bar, secadora de cabello, servicio gratuito de internet inalámbrico wi-fi y sala de estar.



*Figura 4. Habitación Doble o Simple del Hotel Royal Inn de Puno*

Fuente: [www.booking.com](http://www.booking.com)

#### ***4.5.-Habitaciones con Cama Adicional o Triples***

Cuenta con 4 habitaciones de cama adicional, equipadas con 3 camas cada una, un amplio baño con una tina y un armario con bastante espacio y que tiene un gran acabado en madera de caoba y roble.



*Figura 5. Habitación con cama adicional o Triple del Hotel Royal Inn*

*Fuente: [www.booking.com](http://www.booking.com)*

#### **E) POLÍTICAS DEL HOTEL**

##### **- Llegada**

Hora de entrada: 12:00

Edad mínima de registro: 18

##### **- Instrucciones especiales de entrada:**

Hay un servicio de transporte al aeropuerto disponible las 24 horas a petición. Ponte en contacto con el establecimiento con antelación para solicitarlo. Pueden aplicarse cargos adicionales. Ponte en contacto con el establecimiento con antelación para reservarlo.

##### **- Salida**

Hora de salida: 11:00

- **Formas de pago**

Master Card, American Express, Visa o efectivo

- **Niños y camas adicionales**

En este establecimiento pueden alojarse menores.

No hay camas supletorias disponibles.

No hay cunas disponibles.

- **Mascotas**

No se admiten mascotas.

- **Otros detalles**

Puede aplicarse un recargo por cada persona adicional, según la política del establecimiento.

## **F) TASAS**

Los siguientes cargos se pagan en el alojamiento:

Todos los ciudadanos de nacionalidad peruana, independientemente de la duración de su estancia, y todos los extranjeros que permanezcan en el país al menos 60 días consecutivos deberán pagar el IGV (18%) en la fecha de salida. Los extranjeros que presenten un pasaporte válido y la Tarjeta Andina de Migración a la llegada están exentos de este impuesto. Si comparten habitación una persona obligada a pagar el impuesto y otra exenta del mismo, la tasa se podrá aplicar a toda la habitación.

Están incluido todos los cargos que nos ha proporcionado el proveedor. No obstante, los cargos pueden variar dependiendo, por ejemplo, de la duración de la estancia o del tipo de habitación reservado (Booking.com, 2017)

## **G) EXTRAS OPCIONALES**

Los siguientes cargos y depósitos se pagan directamente en el hotel al recibir el servicio, a la llegada o a la salida:



Transporte al aeropuerto: 42 USD por habitación solo ida.

La lista anterior puede estar incompleta. Además, es posible que los impuestos no estén incluidos. Importes sujetos a cambios.

### **INFORMACIÓN IMPORTANTE**

Este establecimiento proporciona servicios de transporte desde el aeropuerto (puede aplicarse una tarifa). Los huéspedes deberán ponerse en contacto con el establecimiento con su información de llegada antes de emprender el viaje a través de los datos que figuran en la confirmación de la reserva (Booking.com, 2017).

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

En esta etapa de la investigación se trabajó dando respuestas a los objetivos mostrando los resultados de la investigación, para el análisis de la investigación se ha aplicado una encuesta estructurada por 5 dimensiones: laboral, social, físico, psicológico y social cuyos niveles de medición están en la escala de Likert del 1 al 5:

1= Nunca	1 = Muy Bajo
2= Casi nunca	2 = Bajo
3= Algunas veces	3= Medio o Regular
4= Casi siempre	4 = Alto
5= Siempre	5 = Muy alto

- **Objetivo 1:** Identificar el nivel de estrés de los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017.

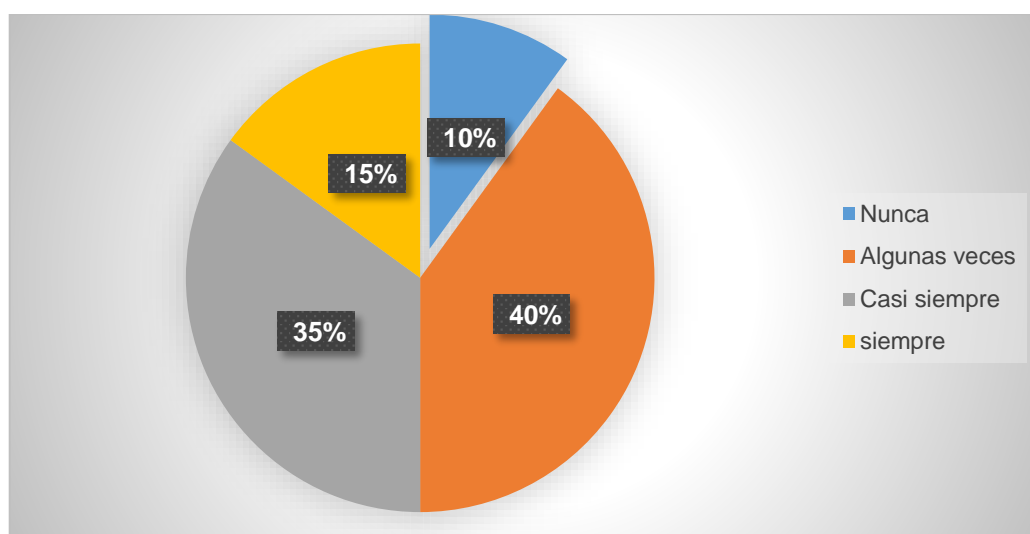
*Tabla 1:* Nivel de estrés laboral

PREGUNTA	MEDIA	NIVEL DE EDICION
Buen trato laboral	2,4	Casi Nunca
Temor al dar alguna sugerencia u opinión a sus jefes	3,0	Algunas Veces
Sus jefes toman en cuenta sus ideas y opiniones	1,9	Casi Nunca
Se siente estresado con sus funciones laborales	3,3	Algunas Veces
Su estrés afecta a su desempeño laboral	4,1	Casi Siempre
El estrés de sus compañeros afectan a su desempeño	3,4	Algunas Veces
<b>MEDIANA TOTAL:</b>	<b>3,0</b>	<b>MEDIO</b>

*Fuente:* Elaboración propia (2017)

La tabla 1 nos muestra que el nivel de estrés de los trabajadores es de un nivel medio debido a que encontramos en la dimensión psicológica el siguiente indicador: Se siente estresado con sus funciones laborales y como resultado se tiene en un ponderado de 3,3 equivalentes al nivel medio o regular,

Así mismo esta tabla nos muestra un segundo indicador con mayor ponderación, el que indica que el estrés de sus compañeros afecta casi siempre a su desempeño y este tiene como resultado 4.1 un nivel alto



*Figura 6. El Estrés del Trabajador Afecta Negativamente en su Desempeño laboral*  
*Fuente: Elaboración propia (2017)*

Este gráfico muestra que existe un 35% de colaboradores que indican que casi siempre el estrés afecta negativamente en su desempeño laboral, así mismo muestra que un 15% de los colaboradores indica que el estrés afecta siempre negativamente en su desempeño laboral; si analizamos la figura y sumamos la parte de siempre 15% y casi siempre 35% suma el 50% que indica que a los colaboradores del hotel Royal inn el estrés les afecta en su desempeño laboral, por lo tanto quiere decir que si tienen estrés más del 50% de los trabajadores ya que el 40% de los trabajadores indica que algunas veces les afecta y para reconocer el nivel de estrés en el que se encuentran los

colaboradores del hotel Royal inn y analizando la mayor ponderación del grafico vemos que es de 40% de los trabajadores del hotel aceptan que en algunas veces el estrés afecta su desempeño y si reconocemos en nivel de ponderación podemos deducir que:

1= Nunca	1 = Muy Bajo
2= Casi nunca	2 = Bajo
3= Algunas veces	3= Medio o Regular
4= Casi siempre	4 = Alto
5= Siempre	5 = Muy alto

Por ello llegamos a la siguiente conclusión: El nivel de estrés de los trabajadores del hotel royal inn de la ciudad de Puno 2017, tienen un nivel medio o Regular de estrés siendo la dimensión económica, social y psicológica los que inciden más en el desarrollo del estrés en los colaboradores.

- **Objetivo 2:** Describir los factores que inciden con mayor ponderación en el nivel de estrés a los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del 2017

Para dar un buen resultado al segundo objetivo específico se analizó las cinco dimensiones de la investigación de los cuales cada factor tiene una ponderación, nivel de medición y se pasó a identificar y describir los factores que inciden con una mayor ponderación en el nivel de estrés a los trabajadores del Hotel Royal inn de la ciudad de Puno 2017.

Tabla 2: Dimensión Laboral

PREGUNTA	MEDIA	NIVEL DE MEDICION
Conflictos que originan estrés	3,55	CASI SIEMPRE
Cambios en la dirección causan estrés	3,6	CASI SIEMPRE
Tiempo insuficiente para realizar actividades	2,95	ALGUNA VECES
Sobre carga de trabajo	2,85	ALGUNAS VECES
Recibe apoyo en caso de sobre carga de trabajo	2,4	CASI NUNCA
Observa mal desempeño laboral de sus compañeros	2,95	ALGUNAS VECES
La empresa realiza capacitaciones	2,35	CASI NUNCA
Los jefes evalúan el desempeño laboral	2,8	ALGUNAS VECES
<b>MADIANA TOTAL</b>	<b>2,9</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>

*Fuente:* Elaboración propia (2017)

La tabla numero 2 como resultado tenemos que los factores que inciden con mayor ponderación en el nivel de estrés a los trabajadores del Hotel Royal Inn de la ciudad de Puno, son los cambios en la dirección con un ponderado alto de 3,6 que equivale a un nivel casi siempre, continuando con el análisis del cuadro nos muestra también que el segundo factor que origina estrés, son los conflictos internos en el hotel con un ponderado de 3,5 que equivale a un casi siempre; son factores que se debe de tomar importancia para lograr superar el individualismo y fomentar el trabajo en equipo para así obtener un resultado distinto.

Tabla 3: Dimensión Física

PREGUNTA	MEDIA	NIVEL DE MEDICION
Buen desempeño Físico	3	ALGUNAS VECES
Cansancio y fatiga al concluir su Trabajo	3,3	ALGUNAS VECES
Realizar actividades para disminuir el estrés y mejorar el desempeño	2,1	CASI NUNCA
Siente pocos ánimos para trabajar en nueva jornada	3,2	ALGUNAS VECES
Muestra desánimo para trabajar, incumpliendo normas	3,5	CASI SIEMPRE
Hace uso de su seguro médico	1,85	CASI NUNCA
La empresa le asiste al sufrir accidentes físicos al cumplir su labor	2	CASI NUNCA
Mediana Total	3	ALGUNAS VECES

*Fuente:* Elaboración propia (2017)

La tabla numero 3 muestra que casi siempre los trabajadores del hotel Royal inn de la ciudad de Puno se sienten desanimados para trabajar con una ponderación de 3,5 se ve la falta de motivación y el avance del estrés en los colaboradores; así mismo esta tabla muestra que con una ponderación de 3, que es igual a algunas veces , los trabajadores sienten cansancio y fatiga al concluir su trabajo, una de las causas es la sobre-carga de trabajo y la falta de apoyo donde indican que casi nunca reciben apoyo en situaciones de sobrecarga de trabajo como lo mostró la tabla anterior nro. 2 en la dimensión laboral, la falta de iniciativa del trabajo en equipo hace que se vean estos resultados.

Tabla 4: Dimensión Psicológica

PREGUNTA	MEDIA	NIVEL DE MEDICION
Buen trato laboral	2,4	CASI NUNCA
Temor al dar alguna sugerencia u opinión a sus jefes	3,0	ALGUNAS VECES
Sus jefes toman en cuenta sus ideas y opiniones	1,9	CASI NUNCA
Se siente estresado con sus funciones laborales	3,3	ALGUNAS VECES
Su estrés afecta a su desempeño laboral	4,1	CASI SIEMPRE
El estrés de sus compañeros afectan a su desempeño	3,4	ALGUNAS VECES
MEDIANA TOTAL	3,1	ALGUNAS VECES

Fuente: Elaboración propia (2017)

Se puede observar en esta tabla que la mayor ponderación es 4.1 siendo igual a casi siempre, el estrés afecta altamente en su desempeño laboral, aquí los colaboradores del hotel Royal inn son conscientes y aceptan que el estrés afecta en su desempeño laboral ya que son muchos los factores estresantes dentro de ellos el más relevante es la dimensión económica; y este gráfico también nos muestra una ponderación de 3,0 que es igual a algunas veces, el estrés de sus compañeros afectan en su desempeño.

Tabla 5: Dimensión Económica

PREGUNTA	MEDIA	NIVEL DE MEDICION
Reconocimiento o incentivo verbal o monetario	1,8	CASI NUNCA
Acciones de corrección o castigo monetarios	4,55	SIEMPRE
Las sanciones monetarias incrementan estrés	4,2	CASI SIEMPRE
Reconocimiento de horas extras	1,6	CASI NUNCA
Causa estrés la remuneración económica	3,1	ALGUNAS VECES
MEDIANA TOTAL	3,1	ALGUNAS VECES

Fuente: Elaboración propia (2017)

Este tabla muestra con un ponderado de 4,5 el cual equivale a siempre, las acciones de corrección o castigos monetarios aplicados a los colaboradores del Hotel Royal Inn de la ciudad de Puno, que siempre causa estrés debido a que no están de acuerdo con ese tipo de correcciones, así mismo la tabla muestra que las sanciones monetarias incrementan el estrés con una alta ponderación de 4,2 que es igual a casi siempre, para los trabajadores es muy estresante esta situación pues les afecta en todos los sentidos.

Tabla 6. Dimensión Social

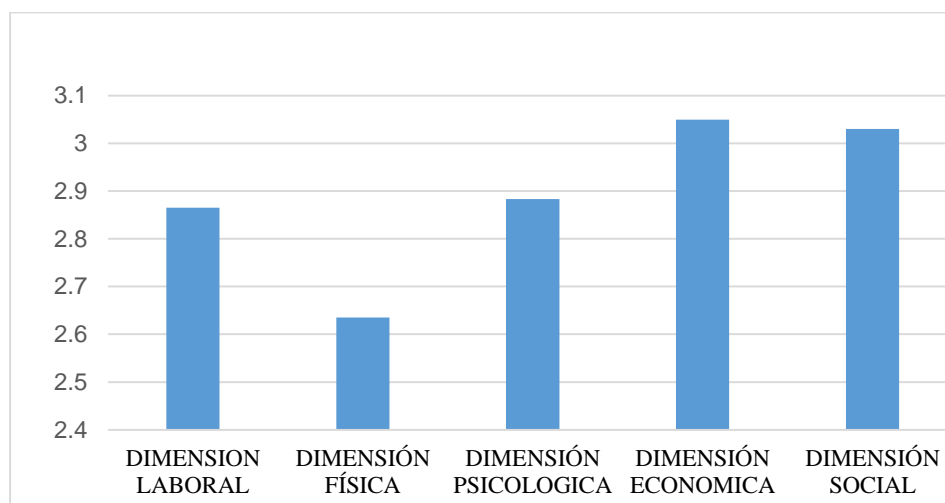
PREGUNTA	MEDIA	NIVEL DE VALORACION
Renuncias constantes debido a la condición laboral	3,95	CASI SIEMPRE
estrés laboral provoca las renuncias inmediatas	3,55	CASI SIEMPRE
Integración laboral y social en la empresa	2,6	ALGUNAS VECES
Compromiso con la empresa	2,9	ALGUNAS VECES
Reconocimiento de beneficios de ley	2,15	CASI NUNCA
MEDIANA TOTAL	2,9	ALGUNAS VECES

Fuente: Elaboración propia (2017)

En esta tabla se observa que el factor de las renuncias constantes son casi siempre debido a la condición laboral teniendo la mayor ponderación de 3,95 que es igual a casi siempre, entonces muchos de los colaboradores prefieren renunciar por tema de seguridad personal, salud, debido a que el horario de trabajo no es fijo y se laboraba hasta altas horas de la noche, el ingreso a una nueva jornada laboral es a tempranas horas de la mañana y agregando el clima de la ciudad las razones para renunciar eran justificables pues no todos se adaptaban fácilmente a este ritmo de trabajo, también se tuvo en cuenta que no todos los colaboradores estudiaron turismo, pertenecían a otras carreras profesionales que solo trabajan por necesidad; por otro lado el grafico nos muestra que también hubo renuncias inmediatas debido al estrés laboral con un ponderado de 3,5 que



equivale a un casi siempre, Sin duda la rotación de personal causaba mucho estrés porque quedaban cupos vacíos por cubrir por lo que las



*Figura 7. Dimensiones de Estrés*

*Fuente:* Elaboración propia (2017)

En esta figura de las cinco dimensiones se pudo identificar a 3 factores que inciden con mayor ponderación en el nivel de estrés a los trabajadores del Hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017 y son los siguientes:

- Dimensión económica: Las acciones de corrección o castigos monetarios, con un ponderado de 4,55 siempre
- Dimensión social: Son las renunciaciones constantes debido a la condición laboral, con un ponderado de 3,95 casi siempre
- Dimensión Psicológica: El estrés de los colaboradores afecta a su desempeño laboral, con un ponderado de 4,1 casi siempre

De estas dimensiones podemos identificar que el factor con mayor ponderación de todas las dimensiones es la dimensión económica con el factor de la aplicación de correcciones o castigos monetarios el cual tiene un alto ponderado de 4,55 que equivale a siempre, que siempre les causa estrés método de corrección.

La discusión de los resultados obtenidos se detalla en cada respectiva dimensión poniendo ejemplos y casos reales que vive el día a día de cada jornada de trabajo.

- **Objetivo 3.** Identificar el nivel de desempeño de los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017.

*Tabla 7:* Desempeño Laboral

PREGUNTA	MEDIA	NIVEL DE MEDICION
Conflictos que originan estrés	3,55	CASI SIEMPRE
Cambios en la dirección causan estrés	3,6	CASI SIEMPRE
Tiempo insuficiente para realizar actividades	2,95	ALGUNA VECES
Sobre carga de trabajo	2,85	ALGUNAS VECES
Recibe apoyo en caso de sobre carga de trabajo	2,4	CASI NUNCA
Observa mal desempeño laboral de sus compañeros	2,95	ALGUNAS VECES
La empresa realiza capacitaciones	2,35	CASI NUNCA
Los jefes evalúan el desempeño laboral	2,8	ALGUNAS VECES
<b>MEDIANA TOTAL</b>	<b>2,9</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>

*Fuente:* Elaboración propia

En esta tabla se muestra que los trabajadores del hotel Royal Inn observan un mal desempeño de sus compañeros y del suyo mismo con un ponderado de 2.95 es decir nivel medio, y tomando en cuenta los datos del nivel de estrés de los colaboradores del hotel Royal inn que es un nivel medio, sacando un promedio de las dimensiones de estudio se puede llegar a la conclusión que el 50% de los colaboradores del hotel Royal inn se encuentran en nivel medio de desempeño laboral debido a que presentan estrés laboral por lo que su desempeño no es ni bueno ni malo.

- **Objetivo General:** Determinar como el estrés laboral incide en el desempeño y satisfacción de los trabajadores del hotel Royal inn de la ciudad de Puno periodo 2017

Tabla 8: Incidencia del estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	10	10	10
Algunas veces	8	40	40	50
<b>Válidos</b> Casi siempre	7	35	35	85
Siempre	3	15	15	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla muestra que el mayor porcentaje es de 40 % que indica que el estrés laboral incide en un nivel medio de manera negativa en el desempeño y satisfacción de los trabajadores del hotel Royal inn.

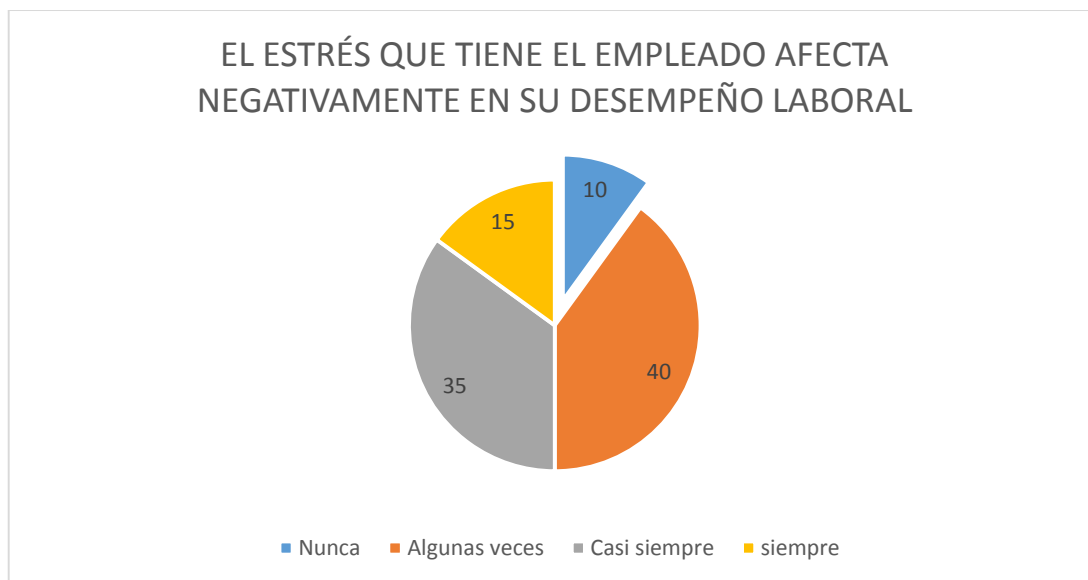


Figura 8. El Estrés del Trabajador Afecta Negativamente en su Desempeño Laboral

Fuente: Elaboración propia

- En este grafico se observa que con un 40 % de algunas veces el estrés que tiene el colaborador afecta negativamente en su desempeño laboral debido a que son muchos los factores que determinan su nivel de estrés, como por ejemplo cambios de direccion , la falta de reconocimiento o algun tipo de incentivos, la aplicaciòn de correcciones monetarias entre otros , es por ello que su desempeño laboral no es bueno ni malo se encuentra en el nivel medio o regular; este grafico tambien nos muestra que en un segundo lugar se observa que con un 35 % de casi siempre, el estrés de los coladorador afecta negativamente en su desempeño laboral, la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores es significativo porque se viò a lo colaboradores desanimados e insatisfechos.

#### 4.2 . DISCUSIÓN

**Discusión de la tabla 1: Nivel de estrés laboral:** Una de las causas por la que el estrés surge es por la sobre carga de funciones y tareas a realizar con pocos recursos además de ellos no reciben ningún tipo de apoyo por parte de la parte administrativa del hotel, este estrés laboral afecta en su desempeño de cada uno de los trabajadores y si no toman cartas en el asunto, este problema ira en crecimiento sumándose más factores a la elevación del estrés y uno de esos factores es la el estrés de sus compañeros afecta casi siempre a su desempeño y este tiene como resultado 4.1 un nivel alto, en muchos casos se ve que la diferencia de edades es uno de las causantes de estrés ya que las personas adultas tienen mayor responsabilidades fuera del trabajo pero sin embargo una persona joven y soltera tiene pocas preocupaciones pero si muchos sueños por cumplir, entonces aca podemos ver por qué hay trabajadores que tienen estrés y transmiten su estrés a través de sus actitudes y poco control de su temperamento, por eso es importante que los trabajadores sean capacitados intelectualmente y psicológicamente así mismo la parte directiva del hotel tome conciencia para que pueda elaborar planes de acción para

disminuir el nivel del estrés de lo contrario este seguirá incrementando y será perjudicial para la empresa y trabajadores.

### **Discusión de la figura 1: El Estrés del Trabajador Afecta Negativamente en su**

**Desempeño laboral:** 50 % que indica que a los colaboradores del hotel Royal inn el estrés les afecta en su desempeño laboral, por lo tanto quiere decir que si tienen estrés más del 50% de los trabajadores, es por ellos que el desempeño laboral baja en cada uno de ellos de diferentes áreas de trabajo, lo cual significa una gran pérdida para la empresa y para el colaborador; como muchos autores lo señalan es estrés es un enemigo para la empresa dentro de ellos tenemos a Lazarus & Folkamn (1986) quienes abordan el estrés en su teoría de la Apreciación Cognitiva, mencionan que el origen del estrés se debe a ese momento donde la persona interactúa con su entorno. Es decir que el estrés no surge ante cualquier contexto, sino que dependen del tipo de situaciones que se presenten y la reacción que se tenga ante estas. Abordan distintas situaciones que pueden producir estrés tales como una pérdida, en circunstancias donde la persona se sienta amenazada, cuando se ven frente a un reto. Ante este tipo de situaciones en un inicio el organismo responderá y vivirá una situación de estrés.

**Discusión de la tabla 2: Dimensión Laboral:** Los cambios en la dirección tienen un ponderado más alto que es de 3,6 que equivale a un nivel casi siempre, sin duda este factor trae consigo efectos negativos que conllevan las dificultades de adaptación del director en la empresa y ante ello no han tomado medidas de prevención de riesgos psicosociales que repercute a nivel organizacional, provocando un efecto negativo en el rendimiento de los trabajadores, así como también en la productividad y las relaciones interpersonales de la empresa causando una baja calidad de los servicios de la empresa; los conflictos siempre crea un mal clima laboral en la organización y siempre los estresa al observar malas actitudes, los conflictos dividen una organización en pequeños grupos y el trabajo

en equipo queda en nada, las cabezas de cada área y empezando por el gerente y el administrador no deben mostrar ciertas preferencias frente a un trabajador no todas las personas perciben esa actitud como algo positivo es ahí donde empieza los miramientos entre trabajadores y así surgen conflictos internos.

**Discusión de la tabla 3: Dimensión Física:** En esta tabla vemos la falta de motivación e incentivos hacia los colaboradores porque la mayoría indica que se sienten desanimados y los trabajadores desanimados no cumplen al 100 % con sus labores, no llegan a cumplir con los todas las tareas y procedimientos establecidos por la dirección del hotel, es decir que realizan un mal desempeño laboral, debido a la rutina del trabajo y la falta de motivación y reconocimiento, la mejor manera de evitar que el estrés avance es realizando actividades de recreación o deporte donde participen la parte administrativa y los colaboradores para lograr una familiarización entre los integrantes de un equipo es decir de la empresa, el esfuerzo físico que se requiere de acuerdo a la función asignada a realizar, como por ejemplo en el hotel se tiene un área de trabajo de es housekeeping área que se encarga de la limpieza de las habitaciones y áreas públicas del hotel como pasadizos, gradas entre otros. Esta función lo realizan 4 mujeres son 54 habitaciones divididos cada una hace aproximadamente 14 habitaciones, ellas realizan un alto esfuerzo físico por ello tienen un desgaste y cansancio físico y emocional para poyar en esta área se debería de contratar a una tercera persona en temporada alta y en temporada baja rotar personal de otra área para apoyar y trabajar en equipo.

María José Olmo indica que: La seguridad y la salud de los trabajadores son derechos constitucionales cuya responsabilidad recae de forma compartida sobre el trabajador, el empresario y la administración. La mejor forma de evitar los riesgos es detectarlos y crear una cultura de prevención en cada una de las actividades que se desarrollan en el hotel. (Olmo, 2014)

**Discusión de la tabla 4: Dimensión Psicológica:** En esta tabla se observa el avance del estrés en un nivel alto, los colaboradores del hotel Royal inn son conscientes y aceptan que el estrés afecta en su desempeño laboral ya que son muchos los factores estresantes dentro de ellos el más relevante es la dimensión económica; y este grafico también nos muestra una ponderación de 3,0 que es igual a algunas veces, el estrés de sus compañeros afectan en su desempeño, esto surge por la percepción de malas actitudes por parte de sus compañeros debido al estrés que tienen y transmiten a los demás lo cual uno percibe y de alguna u otra manera influye en uno y permite que lo afecte ya que no tomo medidas para prevenir esta situación.

**Discusión de la tabla 5: Dimensión Económica:** En esta tabla encontramos unos de los factores que más estrés causa en los colaboradores del Hotel Royal inn de la ciudad de Puno, que son los castigos monetarios aplicados a los colaboradores del Hotel Royal Inn de la ciudad de Puno, que siempre causa estrés debido a que no están de acuerdo con ese tipo de correcciones ya que surge en circunstancias donde tienen sobrecarga de trabajo además de ello no reciben apoyo alguno y cuentan con escasos recursos materiales, así mismo la tabla muestra que las sanciones monetarias incrementan el estrés con una alta ponderación de 4 que es igual a casi siempre, para los trabajadores es muy estresante esta situación pues les afecta en sus ingresos económicos mensuales y se sientes amenazados, si existiera algún tipo de reconocimiento o incentivo económico como por ejemplo: el trabajador del mes o comisión por alguna venta adicional, los colaboradores tendrían una nueva forma de generar más ingresos el cual repercutiría de manera positiva para la empresa y para el colaborador y pues los resultados serían muy diferentes.

**Discusión de la tabla 6: Dimensión Social:** En esta tabla se observa al estrés en acción, las renuncias constantes son casi siempre debido a la condición laboral, al ámbito laboral y si este no es positivo la única salida que encuentran conveniente es renunciar y es lo

que se ve en el caso del hotel Royal inn ya que los trabajadores señalan que casi siempre muchos de los colaboradores prefieren renunciar por tema de seguridad personal, salud, debido al clima laboral, a la falta de motivación, falta de capacitaciones, por el tema del horario donde se laboraba hasta altas horas de la noche, el ingreso a una nueva jornada laboral es a tempranas horas de la mañana y agregando el clima de la ciudad las razones para renunciar eran justificables pues no todos se adaptaban fácilmente a este ritmo de trabajo, también se tuvo en cuenta que no todos los colaboradores estudiaron turismo, pertenecían a otras carreras profesionales que solo trabajan por necesidad; por otro lado esta tabla nos muestra que también hubo renuncias inmediatas debido al estrés laboral, sin duda la rotación de personal causaba mucho estrés porque quedaban cupos vacíos por cubrir por lo que las funciones laborales incrementaban más, así que en ocasiones no se llegaba a concluir con algunos procedimientos, los cuales eran identificados por los directivos y en respuesta a ello fue la aplicación de un castigo monetario es allí donde surgió un alto estrés laboral que conlleva a las renuncias inmediatas pues la situación de sale de control ante las exigencias y presiones laborales que sobrepasaron la capacidad del colaborador.

**Discusión de la figura 2: Dimensiones del Estrés:** De estas dimensiones podemos identificar que el factor con mayor ponderación de todas las dimensiones es la dimensión económica con el factor de la aplicación de correcciones o castigos monetarios el cual tiene un alto ponderado de 4,55 que equivale a siempre, que siempre les causa estrés este método de corrección.

La discusión de los resultados obtenidos se detalla en cada respectiva dimensión poniendo ejemplos y casos reales que vive el día a día de cada jornada de trabajo.



**Discusión de la tabla 7: Desempeño Laboral:** En esta tabla se muestra que los trabajadores del hotel Royal Inn observan un mal desempeño de sus compañeros y del suyo mismo con un ponderado de 2.95 es decir nivel medio, y tomando en cuenta los datos del nivel de estrés de los colaboradores del hotel Royal inn que es un nivel medio, sacando un promedio de las dimensiones de estudio se puede llegar a la conclusión que el 50% de los colaboradores del hotel Royal inn se encuentran en nivel medio de desempeño laboral debido a que presentan estrés laboral por lo que su desempeño no es ni bueno ni malo, para que la empresa tenga mejor resultado por parte de sus colaboradores debería de organizar un nuevo plan de trabajo tomando en cuenta las necesidades de los colaboradores y dando importancia al estrés laboral pues solo así se puede llegar a unos mejores resultados.

**Discusión de la tabla 8. Incidencia del estrés laboral:** En esta tabla vemos que estrés afecta negativamente en el desempeño y satisfacción de los colaboradores del hotel Royal in de la ciudad de Puno, la mayoría de los trabajadores están estresados y parte de ello no se sienten satisfechos en su trabajo, la satisfacción de los trabajadores es muy importante en una empresa, la satisfacción hace feliz al trabajadores porque al sentirse satisfechos el desempeño laboral de cada uno es ellos es único, cada uno de ellos podría mostrar una actitud positiva, más proactividad, iniciativa. La parte administrativa debería considerar este punto y hacer que los colaboradores no vean al trabajo como una obligación sino como algo que les guste hacer, tomar consciencia de este tema y aplicar nuevos métodos de corrección y motivación para lograr un buen clima laboral y con muy poco estrés, así a la misma vez lograr productividad, logrando realizar un trabajo en equipo; o por lo contrario los colaboradores seguirán realizando sus funciones solo por cumplir y sin poner algo más de su parte y mucho menos se sentirán identificados con la empresa y así la empresa ira decayendo poco a poco.

## CONCLUSIONES

1. Según la investigación se determinó que el estrés laboral afecta de manera significativa al desempeño de los trabajadores del Hotel Royal inn de la ciudad de Puno 2017 con un ponderado de 4 a 5 que equivale a casi siempre a siempre, donde más del 50 % de los trabajadores afirman que el estrés laboral genera que se descuiden en aspectos contextuales de performance tales como la falta de apoyo entre compañeros, poca empatía con los huéspedes entre otros.
2. Según los resultados obtenidos podemos dar validación a la primera hipótesis específica, ya que se determinó que el nivel de estrés en el que se encuentran los colaboradores del Hotel Royal Inn es medio, con una ponderación de 3 que equivale a un nivel medio y el 50 % de la totalidad de los colaboradores investigados afirma que sí se sienten estresados.
3. Según el análisis y resultados de las cinco dimensiones se identificó el factor que inciden con mayor ponderación en el nivel de estrés a los trabajadores del Hotel Royal Inn de la ciudad de Puno 2017, que el factor con mayor ponderación de todas las dimensiones es la dimensión económica con el factor de la aplicación de correcciones o castigos monetarios el cual tiene un ponderado de 4,55, que este método de corrección siempre les causa estrés y como segundo factor que índice en el nivel de estrés es de la dimensión Social, las renuncias constantes debido a la condición laboral, con un ponderado de 3,95 casi siempre.
4. El desempeño laboral en el que se encuentran los colaboradores del hotel Royal inn es en un nivel medio, el 50% de los colaboradores se encuentran en un nivel regular de desempeño laboral debido a que presentan estrés laboral por lo que su desempeño no es ni bueno ni malo.

## RECOMENDACIONES

1. Es importante que los directivos del Hotel Royal Inn reconozcan la importancia de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores, con la finalidad de que la misma organización pueda identificar los factores estresores de este ámbito de tal manera los directivos puedan capacitarse en este tema para que puedan para detectar las causas de estrés en el trabajo y adoptar medidas eficaces para hacerles frente y mejorar el desempeño de cada uno de los trabajadores y por ende la productividad de la empresa.
2. Según la conclusión el nivel de estrés no es alto se encuentra en un nivel medio de estrés en los trabajadores, mantener las labores que no provoquen demasiado estrés e implementar nuevas actividades para poder reducir los índices de estrés es por ello que se recomienda realizar actividades de relajación y recreación para que de esa manera sus niveles de estrés sean menos y mejor controlados por empleadores o directivo y en su lugar de trabajo, para crear así un mejor ambiente y por consecuencia elevar el desempeño laboral.
3. Se recomienda implementar una nueva gestión de recompensa y reconocimiento por un buen desempeño laboral los cuales servirán para motivar a sus colaboradores y desechar las políticas correctivas basadas en multas creando satisfacción en ellos, hacer un seguimiento en su desempeño laboral y realizar reconocimientos para afianzar buenas relaciones y fortalecer la comunicación entre áreas.
4. Brindar capacitaciones constantes y facilidades para el desarrollo académico y profesional de sus colaboradores, incluso fomentar actividades y prácticas con los colaboradores para crear nuevas técnicas de trabajo y que el ambiente laboral sea más agradable, con ello se logrará reducir el estrés y que los colaboradores tengan

un buen desempeño logrando así una mayor productividad para la empresa y satisfacción para los colaboradores.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alfredo, V. H. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa, desde la idea hasta la sustentación*.  
Lima, Peru : Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.
- Bass, B. (1990). *From transactional to transformational leadership: learning to share the vision*. *Organizational Dynamics*, 19-31.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). *Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship"*. *Academy of management Journal*, 26(4), 587-595.
- Bittel. (2000). *Administración de personal. Traducción José Real Gutiérrez*.
- Carolina, R. (10 de Febrero de 2017). *Universia Perú*. recuperado de <http://noticias.universia.edu.pe/cultura/noticia/2017/02/06/1149136/estres-problema-casi-60-peruanos.html>
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel selection in organizations*, 71 - *San Francisco: Jossey-Bass*.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. Bogotá: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002a). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009b). *Gestión del talento humano* (3 ed.). México D.F.: MC Graw Hill.
- Del Risco Torres, M. C., Gomez Molano, D. S., & Hurtado Flores , F. S. (2015). *Estres y rendimiento académico en los estudiantes de la facultad de enfermería*. tesis-Pregrado, Iquito, Iquitos- Perú.
- Comín (2001), *Estrés y su causas*, pp. 7-16
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991) *Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*. Mexico, Mac Graw Hill Interamericana S.A.

- Donald, A. F. (30 de Julio de 2009). *Mercosur ABC*. Recuperado el 13 de octubre de 2017, de <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14>
- Drovett, S. (1992) *Deserción de la salud. Argentina*, Buenos Aires , Maechi
- Eduardo, M. A. (2009). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Bogotá- Colombia: Editora Limusa.
- García, V. y González, I. (2000). *El bienestar psicológico*. Su relación con otras categorías sociales. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. .
- Ghiselli. (1998). *Administración de Personal*, Traducción José Real Gutierrez Goodman, S., & Svyantek, D. (1999). Person–Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter. *Journal of Vocational Behavior*, pg. 254–275.
- Goodman, S., & Svyantek, D. (1999). *Person–Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter*. *Journal of Vocational Behavior*, pg. 254–275
- Gonzalez, A. (2014). *Estrés y desdemeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)*. Tesis, Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango.
- Helrieguel, D., & Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico D.F.: Thomson.
- Katz, D. (1964). *The motivational basics of organizational behavior*. Pg.131-133.
- Katz, D. and R.L. Kahn, 1966. *The Social Psycho of Organizations*. 2nd Edn., Wiley, New York, pp: 498.
- Kuby, R. J. (2007). *Wikipedia*. Recuperado el 16 de octubre de 2017, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Censo\\_\(estadística\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Censo_(estadística))
- Llaneza Álvarez, F. J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista*. Valladolid: Lex Nova.
- Machaca Alvarez, j., & Aquino Ticona, C. (2016). *Influencia del estres en el desempeño laboral de los trabajaores de la empresa productora de gases industriales y*

*medicinales oxyman* . Arequipa.

- Manassero, A. (2005). *Agotamiento emocional de los trabajadores de la hostelería y la restauración*. Tesis, Universidad de Valencia, Valencia, España.
- Martinez, V. (20 de Agosto de 2012). *La Nacion*. (L. Moyano, Editor) Recuperado el 2019, de La nacion: <https://www.lanacion.com.ar/lifestyle/burnout-el-sindrome-del-quemado-nid1500335>
- Maslach, C. y. (1986). *gabinete psicologico*. Recuperado el 10 de octubre de 2017, recuperado de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research, and application*. Thousand Oaks: Sage.
- Montoya, P. (2009). *Evaluación de las alteraciones cognitivas y la calidad de vida relacionada con la salud en trabajadores/as con alto nivel de estrés laboral entre el sector hostelería en las Islas Baleares*. tesis, Instituto universitario en ciencias de la salud, Islas Baleares, España.
- Nash, M. (1989) *Como incrementar la productividad del recurso humano*. Colombia, Norma.
- OMS. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para los empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Serie de protección de salud de los trabajadores (3).
- Omar, A. (2010). *Comportamientos extra papel: de la colaboración a la transgresión*. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(1), 32-53.

- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). *Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior*. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome* (Vol. xiii). Lexington, MA, England: Lexington Books/D. C. Heath and Com
- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Paine, J., & Bachrach, D. (2000). *Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research*. *Journal of Management*, 26(3), 513–563
- Pearson, M. N. (2004). *Investigación de mercados un enfoque aplicado*. Educación de México, S.A. de C.V.
- Peiró, J. (2001). *El Estrés Laboral*, Una perspectiva individual y colectiva. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 18-38.
- Peiró, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, pp. 68-82.
- Peña Ochoa, M., Duran, N.M. (2016). *Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad*. *Revista colombiana de Ciencias Sociales*. Volumen (7-1), 201-202.  
Recuperado de:  
file:///C:/Users/Casa/Downloads/DialnetJusticiaOrganizacionalDesempenoLaboralYDiscapacida5454153%20(1).pdf
- Roberto, H. S. (2006). *Metodología de la investigación*. Prolongación Paseo de la Reforma 1015 Torre A: mcgrawhillinteramericma editores, sa de c.v.
- Rojas, R. (9 de abril de 2017). *Saludario*. Recuperado de <http://saludario.com/mexico-continua-en-primer-lugar-a-nivel-mundial-en-estres-laboral-oms/>
- Robbins, S. (2004), *Comportamiento Organizacional*. 576-585). México: Pearson Educación.



- Rokeach, M. (1968). *Naturaleza de las Actitudes*. En Enciclopedia Internacional de las ciencias sociales (pág. 15). Madrid: Cuestiones de Spsilogia.
- Roque, G. (2012). *Efectos del estrés laboral en la satisfacción del personal Operativo de la Cadena Hotelera Sonesta Posada del inca de la macro su Arequipa, Cuzco y Puno*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Salamanca, P. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de las cadenas hoteleras de 3, 4,5 estrellas de la ciudad de Puno*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Salazar, J.R. (2016). *Metodología de Investigación*. Recuperado el 2017 de octubre de 19, de Issuu: <https://issuu.com/aarodriguez5/docs/metodologia>
- Sanchez, C. F. (211). *Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo Y Bienestar Psicológico En Trabajadores de una Cerealera*. Tesis, Universidad Abierta Interamericana, San Lorenzo.
- Santos, S. M.: "*La gestión de competencias y su impacto en la mejora continua del desempeño laboral*" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 168, 2012. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012/>
- Selltiz, C. M. (1974). *Métodos de Investigación en las Relaciones Sociales*. Madrid: Holandesa editorial. Cat. XIV. Portada, 670 pp.
- Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido
- Ticona, J. (2015). *El estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco periodo 2015*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

- Toro, F. (2002). *Desempeño y productividad: contribuciones de la psicología ocupacional*. Medellín: Centro de Investigación e Interventoría en Comportamiento Organizacional.
- Walker, E. y. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Mc Graw Hill.
- Wilson. (2000). *Investigacion de lectoescritura*. Recuperado el 2017 de octubre de 2017, de Jimdo: <https://tecnicasdelectoescritura.jimdo.com>
- Williams, L., & Anderson, S. (1991). *Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors*. Journal of Management, 17(3), 601-617.
- Willians, S., & Cooper, L. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo*. México: El Manual Moderno.
- Zhu, Y. (2013). *Individual Behavior: In-role and Extra-role*. International Journal of Business Administration.

**ANEXOS**

Anexo 1. Encuesta

**INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL ROYAL INN DE LA CIUDAD DE PUNO- 2017**

**CARGO:** .....

**EDAD:** .....

**CONDICIÓN LABORAL:** .....

**TIEMPO DE SERVICIO:** .....

El presente cuestionario es realizado con fines de investigación, por favor contestar con la mayor veracidad posible porque de ello depende el éxito de este estudio. Expresé su respuesta marcando con una x, en cada alternativa de acuerdo a la siguiente valoración

- 1= nunca
- 2= casi nunca
- 3= algunas veces
- 4= casi siempre
- 5= siempre

Gracias por su colaboración.

<b>DIMENSIÓN LABORAL</b>		1	2	3	4	5
1.	Observa conflictos internos (disputas entre colaboradores) que originan estrés en usted y sus compañeros					
2.	Observa cambios en la dirección del hotel que lo afectan y causan estrés					
3.	Siente que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades laborales					
4.	Siente una sobrecarga de trabajo en su área que le genera estrés laboral					
5.	Recibe apoyo de parte de sus jefes al tener días sobrecargados de trabajo en su área					
6.	En las jornadas de trabajo observa usted que compañeros de su área y de otras áreas tienen un mal desempeño laboral					
7.	La empresa realiza capacitaciones para mejorar su desempeño laboral					
8.	La dirección o jefes de área evalúan el desempeño laboral del personal					
<b>DIMENSION FISICA</b>						
9.-	En sus jornadas diarias de trabajo, observa un buen desempeño físico en sus compañeros y en el suyo propio					
10.	Ha sentido cansancio y fatiga al concluir su trabajo					
11.	La administración promueve actividades para disminuir el estrés y mejorar el desempeño de sus colaboradores					
12.	Al levantarse por la mañana y enfrentarse a otro día de jornada laboral siente pocos ánimos para trabajar					

13.	Siente usted que su equipo de trabajo muestra desánimo para trabajar, incumpliendo normas o procedimientos internos					
14.	Hace uso de su seguro médico por afecciones como consecuencia del cumplimiento de sus funciones laborales?					
15.	La empresa le asiste al sufrir accidentes físicos o afecciones a su salud como consecuencia del cumplimiento de su trabajo					
<b>DIMENSION PSICOLÓGICA</b>						
16.	Siente que como trabajador están dándole un buen trato laboral					
17.	Siente temor al dar alguna sugerencia u opinión a sus jefes					
18.	Sus jefes toman en cuenta sus ideas y opiniones					
19.	Se siente estresado con sus funciones laborales					
20.	Su estrés afecta negativamente en su buen desempeño laboral					
21.	El estrés de sus compañeros afecta en su buen desempeño laboral					
<b>DIMENSION ECONÓMICA</b>						
22.	Recibe algún tipo de reconocimiento o incentivo verbal o monetario al finalizar con todas las tareas asignadas.					
23.	La empresa toma acciones de corrección o castigo monetarios como multas o descuentos por causa de tareas incumplidas					
24.	Las sanciones monetarias aplicadas afectan significativamente en el incremento del estrés en los colaboradores					
25.	La empresa reconoce las horas extras					
26.	Uno de los factores que le causa estrés es la remuneración económica que recibe					
<b>DIMENSION SOCIAL</b>						
27.	Existen constantes renunciaciones debido a las condiciones laborales					
28.	Considera que es el estrés laboral provoca las renunciaciones inmediatas y afecta en la rotación del personal					
29.	Existe una efectiva integración laboral y social en la empresa					
30.	Se siente identificado y tiene compromiso con la empresa					
31.	La empresa reconoce sus beneficios de ley como corresponde					

Anexo 2. Base de datos

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	DIM_L	DIM_F	DIM_P	DIM_E	DIM_S	DES_L			
4	4	3	4	2	4	2	4	2	1	3	3	4	2	1	3	3	1	4	4	4	4	2	4	3	1	3	1	1	2	3	2	3	2	29	29	35	26	1,8	2,64
5	4	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	2	1	3	1	2	3	4	4	3	1	5	3	1	2	5	5	2	3	2	3,25	2,14	2,67	2,4	3,4	2,77			
4	4	3	3	3	3	3	4	2	5	1	3	3	2	2	3	4	2	4	5	3	1	5	4	1	4	5	5	2	3	2	3,13	2,57	3,5	3	3,4	3,12			
5	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	4	1	4	5	5	1	5	4	1	4	4	3	3	2	2,5	1,57	2,83	3	3	2,58				
5	4	4	1	1	3	2	4	3	5	5	4	6	1	1	1	4	2	4	4	4	2	5	5	2	2	3	2	3	3	2,75	3,57	3,17	3,4	2,6	3,1				
3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	1	1	3	2	1	3	2	1	3	4	2	2	5	3	1	3	1	3	4	3	2,88	2	2,67	2,8	3	2,67				
4	5	4	4	2	3	3	2	3	5	1	3	3	1	1	3	1	1	3	4	3	1	4	4	1	3	2	2	3	1	3,38	2,43	2,5	2,6	2	2,58				
3	2	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3,29	3,17	3	3	2,6	3,01			
3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	3	4	2,5	2,57	2,67	3	2,8	2,71				
1	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	4	2	5	4	2	4	4	2	3	4	2,63	2,86	3	3,4	3,2	3,02				
5	4	5	3	3	3	1	2	4	5	1	5	3	1	1	1	2	2	4	4	4	1	5	5	1	3	5	5	2	3	1	3,25	2,86	2,83	3	3,2	3,03			
2	3	1	1	2	1	3	2	2	2	3	4	4	2	4	2	1	2	1	4	2	3	5	4	3	2	5	4	4	1	1,88	2,14	1,5	3,4	3,2	2,42				
4	4	2	5	1	5	1	1	4	5	1	5	5	1	3	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	3	5	5	1	5	2,88	3,43	4,33	3	3,4	3,41				
5	4	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	1	3	1	4	1	3	4	4	1	5	5	1	2	5	5	2	3	2	3,25	2,14	2,83	2,8	3,4	2,89			
3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	5	5	1	3	4	4	3	2	3	2,71	3	3,2	3,2	3,02				
5	4	4	4	2	3	3	2	4	5	1	2	4	3	3	2	3	2	4	4	3	2	5	5	1	4	5	4	3	2	3,38	3,14	2,83	3,4	3,2	3,19				
3	4	3	3	3	4	2	2	4	5	2	3	3	2	3	2	3	4	3	5	4	2	4	4	2	5	5	5	2	4	3	3,14	3,17	3,4	3,8	3,3				
4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	5	1	4	4	4	3	1	3,13	2,86	3	2,8	3	2,96				
1	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	4	2	5	4	2	4	2	3	4	2	2,63	2,86	3	3,4	3,2	3,02				
2	3	1	1	2	1	3	2	2	2	3	1	1	2	4	2	4	2	1	5	2	3	5	4	3	2	5	4	4	1	1,88	2,14	1,5	3,4	3,2	2,42				
71	72	59	57	48	59	47	56	60	66	42	64	67	37	42	47	60	41	65	82	67	36	91	84	32	62	62	79	71	52	58	43	57,3	52,71	57,67	61	60,6	57,86		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	DIM_L	DIM_F	DIM_P	DIM_E	DIM_S	DES_L			
3,6	3,6	3	2,9	2,4	3	2,4	2,8	3	3,3	2,1	3,2	3,4	1,9	2,1	2,4	3	2,1	3,3	4,1	3,4	1,8	4,6	4,2	1,6	3,1	4	3,6	2,6	2,9	2,2	2,865	26,355	28,835	3,05	3,03	2,893			

Anexo 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACION
¿De qué manera el estrés laboral incide en el desempeño de los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017?	Determinar como el estrés laboral incide en el desempeño de los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017	El estrés laboral afecta de manera significativa al desempeño de los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017	<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p><i>Nivel de Estrés laboral</i></p> <p><b>Dimensión:</b></p> <p>1.- Laboral</p> <p>2.- Físico</p> <p>3.- Psicológico</p> <p>4.-Economico</p> <p>5.- Social</p>	<p>El presente estudio se adoptará al enfoque cuantitativo</p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>El trabajo de investigación tiene el diseño no experimental, descriptivo, explicativo Hipotético – deductivo</p> <p><b>Técnicas de Investigación</b></p> <p>La observación directa</p> <p>La encuesta</p> <p>Cuestionario</p> <p>Censo (estadística)</p>	<p>La población de estudio está constituida por los trabajadores que laboran en el hotel Royal Inn de la ciudad de Puno, que suman 33 trabajadores en total</p> <p>Hernández citado en Castro (2003) "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es</p>
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>			
¿Cuál es el nivel de estrés laboral que tienen los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del 2017?	Identificar el nivel de estrés que tienen los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017	Los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del 2017 tienen un nivel medio de estrés laboral.	<p><b>Indicadores:</b></p> <p>-Falta de apoyo organizacional:</p> <p>- Sobrecarga laboral</p> <p>-Dificultades interpersonales</p> <p>-Fuentes extrínsecas de insatisfacción</p> <p>-Falta de justicia organizacional</p>		
¿Cuáles son los factores que inciden con mayor ponderación en el nivel de estrés a los trabajadores del hotel	Describir los factores que inciden con mayor ponderación en el nivel de estrés a los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017	Los factores que inciden con mayor ponderación en el nivel de estrés laboral a los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017 son las			

<p>Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño de los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del 2017?</p>	<p>de Puno del periodo 2017</p> <p>Identificar el nivel de desempeño que tienen los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017</p>	<p>acciones de corrección o castigos monetarios y la condición laboral.</p> <p>Los trabajadores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno del periodo 2017 tienen un nivel medio de desempeño.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p><i>Desempeño Laboral</i></p> <p><b>Dimensión:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Laboral</li> <li>2.- Físico</li> <li>3.- Psicológico</li> <li>4.-Economico</li> <li>5.- Social</li> </ol> <p><b>Indicadores</b></p> <p>Productividad</p> <p>Conductas</p> <p>Compromiso</p> <p>Aptitudes</p> <p>Procedimientos del cargo</p>	<p>igual a la muestra"</p> <p>.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------



*Anexo 4. Operacionalizacion de variables*

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INDICES</b>
<b><i>NIVEL DE ESTRÉS LABORAL</i></b>	“El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.	1.- Laboral 2.- Físico 3.- Psicológico 4.-Economico 5.- Social	1. Falta de apoyo organizacional 2. Sobrecarga laboral 3. Dificultades interpersonales 4. Fuentes extrínsecas de insatisfacción 5. Falta de justicia organizacional	Muy Alto Alto Regular Bajo Muy Bajo
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INDICES</b>
<b><i>DESEMPEÑO LABORAL</i></b>	Son las acciones o comportamientos observados en los empleados en su actividad laboral.	1.- Laboral 2.- Físico 3.- Psicológico 4.-Economico 5.- Social	1. Productividad 2. Conductas 3. Compromiso 4. Aptitudes 5. Procedimientos del cargo	Muy Alto Alto Regular Bajo Muy Bajo