

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023

Geraldine Yanina Arocena Cortez

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

Ica, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decana de la Facultad de Humanidades
DE : Mellyn Socorro Contreras Párraga
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 10 de Febrero de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:
ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA DE ICA, 2023

Autor:

1. GERALDINE YANINA AROCENA CORTEZ – EAP. Psicología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- | | | |
|--|--|--|
| • Filtro de exclusión de bibliografía | SI ☒ | NO ☐ |
| • Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 20 | SI ☒ | NO ☐ |
| • Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante | SI ☐ | NO ☒ |

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,



Mag. Mellyn Socorro Contreras Párraga

DEDICATORIA

Para mi madre Aracelli, por su comprensión y ayuda en todo momento enseñándome a nunca rendirme. Me ha dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, con mucho amor y sin pedir nada a cambio.

Para mi padrino Alejandro, que es como un padre y que permitió que cumpliera esta meta para así poder ser ejemplo de mis hermanos.

A mis hermanos Marcelo y Manuel, que son la inspiración por la cual he llegado hasta esta meta, y para Juan Carlos por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Continental, por acogerme y darme la oportunidad de obtener mi título profesional.

A mi asesora Mg. Meylin Contreras, por guiarme con sus orientaciones, enseñanzas y apoyo brindado en todo del proceso de la tesis.

A los gerentes de la empresa hotelera, por permitirme realizar el presente estudio en su empresa.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE	iii
Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	13
1.1. Planteamiento y formulación del problema	13
1.1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.1.2. Formulación del problema	15
1.2. Determinación de objetivos	16
1.2.1. Objetivo general.....	16
1.2.2. Objetivos específicos	16
1.3. Justificación e importancia del estudio	17
1.4. Limitaciones del estudio	17
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes nacionales	20
2.2. Bases teóricas.....	22

2.2.1. El estrés	22
2.2.2. El desempeño laboral	30
2.3. Definición de términos básicos	37
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	39
3.1. Hipótesis	39
3.3.1. Hipótesis general.....	39
3.1.2. Hipótesis específicas	39
3.2. Variable, definición operacional e indicadores.....	39
3.2.1. Definición conceptual de las variables	39
3.2.2. Definición operacional de las variables	40
3.2.3. Matriz de la operacionalización de las variables	40
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DEL ESTUDIO	42
4.1. Método, tipo o alcance de investigación.....	42
4.1.1 Método de la investigación	42
4.1.2. Tipo o alcance de la investigación	42
4.2. Diseños de la investigación.....	42
4.3. Población y muestra	43
4.3.1 Población.....	43
4.3.2 Muestra	44
4.3.3 Muestreo	44
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.4.1. Técnicas	44
4.4.2. Instrumentos.....	44

4.5. Técnicas de análisis de datos	48
4.6. Procedimiento de recolección de datos.....	48
4.7. Aspectos éticos.....	48
CAPÍTULO V RESULTADOS	50
5.1. Resultados y análisis	50
5.1.1. Caracterización de los participantes.....	50
5.1.2. Estrés laboral.....	52
5.1.3. Desempeño laboral.....	64
5.5.3. Resultados inferenciales.....	71
Discusión de resultados.....	78
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS.....	87
ANEXOS	95

Lista de Tablas

Tabla 1 Peligros relacionados con el estrés laboral	29
Tabla 2 Operacionalización de las variables estrés laboral y desempeño laboral	40
Tabla 3 Ficha técnica primer instrumento.....	45
Tabla 4 Tabla de puntuaciones para las dimensiones de la escala de estrés laboral.....	45
Tabla 5 Niveles de la escala de estrés laboral OIT-OMS	46
Tabla 6 Ficha técnica de segundo instrumento	47
Tabla 7 Niveles de la escala de desempeño laboral	47
Tabla 8 Sexo de la muestra	50
Tabla 9 Edad de la muestra	51
Tabla 10 Niveles de estrés laboral	52
Tabla 11 Niveles de clima organizacional	53
Tabla 12 Niveles de estructura organizacional	55
Tabla 13 Niveles de territorio organizacional.....	56
Tabla 14 Niveles de dimensión tecnología	58
Tabla 15 Niveles de influencia del líder	59
Tabla 16 Niveles de falta de cohesión	61
Tabla 17 Niveles de respaldo de grupo.....	62
Tabla 18 Niveles de desempeño laboral	64
Tabla 19 Niveles de eficacia laboral	65
Tabla 20 Niveles de eficiencia laboral.....	67
Tabla 21 Niveles calidad laboral.....	68
Tabla 22 Niveles de economía laboral.....	69

Tabla 23 Pruebas de normalidad.....	71
Tabla 24 Valores de Rho de Spearman y su significado.....	72
Tabla 25 Correlación y significancia entre las variables estrés laboral y desempeño laboral	73
Tabla 26 Correlación y significancia entre las variables estrés laboral y la eficacia laboral	74
Tabla 27 Correlación y significancia entre el estrés laboral y la eficiencia laboral.....	75
Tabla 28 Correlación y significancia entre el estrés laboral y la calidad laboral.....	76
Tabla 29 Correlación y significancia entre el estrés laboral y la economía laboral.....	77

Lista de Figuras

Figura 1 Modelo de esfuerzo y recompensa de Siegrist (1996)	24
Figura 2 Modelo de interacción entre demandas y control de Karasek (1979)	25
Figura 3 Modelo de ocho componentes según Campbell et al. (1990).....	33
Figura 4 Factores a considerar según Bartram (2005).....	33
Figura 5 Diagrama correlacional	43
Figura 6 Porcentajes de estrés laboral.....	52
Figura 7 Porcentaje de clima organizacional	54
Figura 8 Porcentaje de estructura organizacional	55
Figura 9 Porcentaje de territorio organizacional.....	57
Figura 10 Porcentaje de tecnología.....	58
Figura 11 Porcentaje de la influencia del líder	60
Figura 12 Porcentaje de falta de cohesión	61
Figura 13 Porcentaje de respaldo de grupo.....	63
Figura 14 Porcentaje del desempeño laboral	64
Figura 15 Porcentaje de eficacia laboral.....	66
Figura 16 Porcentaje de eficiencia laboral.....	67
Figura 17 Porcentaje de calidad laboral.....	68
Figura 18 Porcentajes de economía laboral	70

Resumen

El objetivo general del estudio estuvo enfocado en determinar si el estrés laboral se correlaciona con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023. Para tal fin se empleó un enfoque cuantitativo de tipo básico, bajo método hipotético-deductivo, siendo no experimental en su diseño con alcance correlacional, en ese sentido, la prueba de contraste empleado fue Rho de Spearman que estableció la relación entre las variables de estudio (estrés laboral y desempeño laboral). Los datos fueron recogidos de 31 trabajadores de una empresa hotelera mediante la técnica de conveniencia que corresponde al muestreo no probabilístico. Para recolectar los datos se utilizaron la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS elaborada por Ivancevich y Matteson en 1989 y adaptada por la OMS, y Escala de Desempeño Laboral elaborada por Andrés Alejandro Zerpa Sosa en 2014. En lo referente a la información recolectada, fue procesado en SPSS V. 25 la estadística descriptiva e inferencial para ambas variables del estudio obteniéndose como resultado correlativo de $Rho = -.595$, interpretándose como una relación moderada entre las variables con un $p = .000 < 0.05$; por lo tanto, los resultados señalan que el estrés presentó relación significativa e inversa con el desempeño laboral.

Palabras claves: estrés laboral, desempeño laboral, empresa hotelera.

Abstract

The general objective of the study was focused on determining whether work stress correlates with work performance in workers of a hotel company in Ica, 2023. For this purpose, a basic quantitative approach was used, under the hypothetical-deductive method, being non-experimental in its design with correlational scope, in that sense, the contrast test used was Spearman's Rho that established the relationship between the study variables (work stress and work performance). The data were collected from 31 workers of a hotel company using the convenience technique that corresponds to non-probabilistic sampling. To collect data, the ILO-WHO Work Stress Scale developed by Ivancevich and Matteson in 1989 and adapted by the WHO, and the Work Performance Scale developed by Andrés Alejandro Zerpa Sosa in 2014, were used. Regarding the information collected, descriptive and inferential statistics were processed in SPSS V. 25 for both variables of the study, obtaining as a correlative result of $Rho = -.595$, interpreting as a high relationship between the variables with a $p = .000 < .05$; therefore, the results indicate that stress presented a significant and inverse relationship with work performance.

Keywords: work stress, job performance, hotel company.

Introducción

Actualmente, el estrés laboral es un problema preocupante para muchos investigadores, puesto que afecta tanto la salud física como mental, repercutiendo en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la empresa.

En el 2023, la Organización Mundial de la Salud (OMS) publicó un informe donde menciona que el estrés laboral son las reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales frente a situaciones donde se requiere una reacción rápida, provocando agotamiento físico, emocional y psicológico. Asimismo, el desempeño laboral son las acciones o comportamientos de los empleados que son observados y a la vez importantes para que las organizaciones alcancen sus objetivos (Chiavenato, 2000).

Por su parte, la OMS (WHO, 2020) en su investigación sobre salud ocupacional y estrés en el lugar de trabajo, señaló que el estrés laboral surge ante demandas y presiones laborales que sobrepasan sus conocimientos y capacidades, que empeora cuando no se tiene el apoyo de supervisores y compañeros, lo que puede dañar la salud de los empleados y el desempeño laboral.

La importancia del presente estudio radica en conocer si existe relación entre las variables en el contexto de una empresa hotelera, lo que permitirá predecir y explicar el problema de la investigación, con el fin de plantear programas de prevención y control de estrés laboral que mejoren el desempeño del trabajador. Así mismo, servirá de referente a futuras investigaciones en el rubro hotelero.

La investigación fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental - correlacional, el método utilizado fue el hipotético deductivo; para seleccionar la muestra se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, para la obtención de datos se

usó la técnica de la encuesta, aplicándose la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS y la Escala de Desempeño Laboral de Zerpa.

Se trabajó con colaboradores ubicados en la ciudad de Ica del rubro hotelero. Además, se solicitó autorización a la empresa para tener acceso a la población y muestra, y se tomó en cuenta el consentimiento de los colaboradores para ser parte de la investigación, detallando los objetivos y motivos de estudio.

Por consiguiente, esta investigación se desarrolló tomando en cuenta los cinco capítulos detallados a continuación.

Capítulo I: Se encuentra el planteamiento del estudio constituido del planteamiento problemático y posterior formulación (general y específicos) y en el mismo sentido, los objetivos e hipótesis también general y específicos, y las justificaciones del mismo.

Capítulo II: Se presenta el marco teórico y los antecedentes investigativos distribuidos en nacionales e internacionales, asimismo, también presenta las bases teóricas con su respectiva definición de términos básicos.

Capítulo III: Se plantean las hipótesis de la investigación y las respectivas variables.

Capítulo IV: Se describe la metodología: que incluye diseño, tipo y nivel investigativo, de igual manera, se presenta la población, muestreo y muestra final empleada, así como, las técnicas de recolección de datos y sus respectivos instrumentos.

Capítulo V: Se presenta los resultados de las variables de manera individual, además, de su relación, seguidos de la discusión de los resultados como parte final de la investigación.

Finalmente, se brindan las conclusiones y recomendaciones pertinentes obtenidas de las variables investigadas, así como las referencias y anexos que permitieron realizar dicha investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, el estrés laboral viene siendo el principal problema dentro de las organizaciones, porque repercute de manera significativa en sus objetivos, así como en el desempeño laboral. Es importante para las organizaciones mantener un buen desempeño laboral, puesto que constituye su principal fortaleza, convirtiéndose en algo necesario para lograr resultados que sean sostenibles en el tiempo. Las organizaciones presentan constantes cambios que les permiten mejorar y poder mantenerse en el competitivo mercado; por esta razón, sus trabajadores deben ser competentes, y para ello es necesario medir el desempeño de sus trabajadores, a fin de implementar estrategias de mejora. El estrés afecta principalmente al desempeño laboral, impactando en el rendimiento del trabajador y en el adecuado desempeño de sus funciones, que genera lentitud, errores en tareas y absentismo, lo cual afecta al área de trabajo y a la organización.

Por ello, Ivancevich y Matteson (1989) refirieron que el concepto de estrés está basado en: la respuesta, el estímulo y la relación entre estímulo-respuesta. Según esto, se puede definir el estrés como:

- Una definición en base a las respuestas que el estrés origina, a nivel físico o psicológico en la persona frente a un estresor ambiental, siendo el estresor una situación externa o un evento en donde ambos son potencialmente dañinos.
- Una definición basada en el estímulo: el estrés actuará sobre la persona, generando una respuesta de tensión.

- Una definición en función del estímulo-respuesta: al presentarse un estresor amenazante se va a generar una tensión, por lo cual se va a emitir una respuesta, que podría ser tanto física como psicológica.

Según datos de la OMS en colaboración con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), México es el país con mayor prevalencia de estrés laboral en el orbe (75%), superando a economías de primer mundo como China (73%) y Estados Unidos (59%), debido a las mayores horas de trabajo y al poco tiempo de descanso que tienen para relajarse, lo cual repercute en la productividad laboral (“México: alarmantes cifras de estrés laboral”, 2023).

Los procesos de competitividad global y las largas jornadas laborales contribuyen en gran parte al estrés laboral; países como Japón y Chile revelan mayor prevalencia de muertes producto de insuficiencia respiratoria y cardíaca, y hemorragia cerebral, causadas por la presión laboral existente, con una cifra de 10.000 personas fallecidas al año (OIT, 2016).

En Sudamérica, Argentina es el país que encabeza la lista de los más afectados por el estrés laboral, seguido de Chile, Panamá, Ecuador y Perú; ocho de cada 10 argentinos sufren de estrés laboral, debido a la excesiva responsabilidad que genera el trabajo y a la importancia que se le da al éxito o fracaso.

En Perú, se realizó una investigación a cargo del Instituto de Opinión Pública (2018), perteneciente a la PUCP. Dicho estudio indicó que la mayor prevalencia de estrés se da en mujeres (47.7%) mientras que en los hombres es 29.9%; los síntomas que presentan son los siguientes: cambios emocionales (24%), insomnio (24%) y depresión (16%). También se menciona que en el ámbito urbano se genera más estrés que en el ámbito rural.

Otro autor relevante que describe el desempeño laboral es Chiavenato (2000), explicándolas como las acciones o conductas observadas en los trabajadores, importantes para el logro de metas en una organización, el desempeño es un proceso periódico y

sistemático que permite saber el desenvolvimiento y potencial que tiene cada trabajador en su área de trabajo y dentro de la organización; pero ¿qué sucede si se llega a demostrar que dichos problemas se relacionan con el estrés laboral?

En la región Ica, Pereyra y Benabente (2021) realizaron una investigación titulada *Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Santa María del Socorro - Ica 2021*, concluyendo en la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

La empresa hotelera, estudiada en la presente investigación, está ubicada en la ciudad de Ica, con 16 años de trayectoria ofreciendo servicio de alojamiento y restaurante; cuenta con 60 empleados tanto operativos como administrativos. Es así que dicha empresa no presenta mediciones previas de estrés laboral y del desempeño laboral, en ese sentido, no se tiene una certeza sobre como estas variables interactúan con los trabajadores ni en que medida se presentan, ignorando como repercuten en sus trabajadores y en el logro de los objetivos de la organización.

Por lo mencionado, esta investigación tiene la finalidad de conocer si el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en el contexto hotelero de la ciudad de Ica.

1.1.2. Formulación del problema

Frente a esta realidad observada, en la realidad problemática se formulan las siguientes preguntas de investigación:

A. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023?

B. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión eficacia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión eficiencia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión calidad laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión economía laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023?

1.2. Determinación de objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión eficacia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.
- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión eficiencia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.
- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión calidad laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.
- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión economía laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

1.3. Justificación e importancia del estudio

Determinar cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa hotelera y medir sus niveles es importante, pues permitirá conocer cuáles son las áreas que necesitan intervención dentro de la organización, así como desarrollar estrategias que regulen y controlen los niveles de estrés y aplicar métodos de mejora para un adecuado desempeño laboral en la organización.

Así mismo, la empresa debe proteger a sus empleados, tanto en su bienestar físico como emocional. Los resultados obtenidos de la investigación servirán para implantar y brindar herramientas necesarias para un entorno laboral saludable. El estrés laboral tiene una repercusión muy importante en el desempeño laboral, impactando tanto en su rendimiento como en la capacidad para resolver problemas que se presenten, los cuales inducen a errores y afectan el trabajo en equipo.

Los resultados obtenidos servirán de contraste para futuras investigaciones que deseen medir la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el rubro hotelero, así como para comparar datos estadísticos y poder ampliar más su conocimiento.

1.4. Limitaciones del estudio

En cuanto a las limitaciones presentadas en la investigación, se encontró en primer lugar la generalización de los resultados, debido al muestreo utilizado el cual fue no probabilístico por conveniencia.

Así mismo, los horarios laborales fueron otra limitación, debido a que los trabajadores no contaban con horarios fijos establecidos y el aforo lleno dentro de la empresa hizo que hubiera demora en cuanto a la recolección de los datos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Ko (2020), presentó el artículo “Exploring hotel employee’s work stress by individual characteristics”. En el cual el objetivo fue investigar el estrés laboral común, sus diferencias y frecuencia. La muestra estuvo conformada por 540 personas (140 gerentes y 400 trabajadores), los cuales laboraban en 20 hoteles de Taiwán de cinco estrellas. La conclusión fue que los factores de estrés más comunes eran los conflictos de roles, la ambivalencia de roles y la carga laboral.

Onofre (2021), presentó la tesis “*Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N° 1, Quito, en el año 2019*”, donde la finalidad fue estimar en que grado se asocian las variables y la influencia que existe entre ellas. La investigación fue correlacional de corte transversal no experimental, su población la conformaron 40 trabajadores del área de talento humano, a los cuales se les aplicó un cuestionario de estrés laboral y uno de desempeño laboral, dando como resultado que no existe relación directa entre ambas variables en dichos trabajadores.

Dolores et al. (2023), presentó el trabajo “Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio”, donde tuvieron la finalidad de analizar si el estrés laboral se relacionó con el desempeño en colaboradores en una empresa en Tierra Blanca-Veracruz. La metodología empleada fue el modelo estadístico de regresión lineal, dando como resultado significativo entre las variables que se correlacionaron positivamente.

Pucha (2021), en su tesis “*Estrés y desempeño laboral en los docentes del Colegio de Bachillerato Particular Miguel Ángel Suárez, en la ciudad de Loja durante el periodo académico 2020-2021*”, se planteó como objetivo determinar cómo se relaciona el estrés en el desempeño laboral. La investigación fue de tipo descriptivo-explicativo con un enfoque mixto cuanti-cualitativo y no experimental en su diseño. Siendo 12 docentes los integrantes de la población. Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicándose dos instrumentos: el Cuestionario de estrés percibido de Levestein y el Inventario psicológico de clima organizacional. Los resultados evidenciaron agotamiento cognitivo, emocional y físico, lo cual repercute en el desempeño laboral.

Ali y Gaber (2021), examinaron el estrés laboral y su impacto en el desempeño y la intención de rotación en hoteles tres estrellas de la ciudad de Alejandría, Egipto. Su investigación fue de tipo cuantitativa, la población fue seleccionada al azar y los datos fueron recopilados a través de una encuesta. El análisis estadístico se realizó mediante el software SPSS versión 23 y el warpPLS versión 5. Concluyendo sobre el desempeño que es afectado en significancia por el estrés laboral ($p \leq 0.01$).

González (2014), presentó el trabajo “*Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*”, el objetivo fue encontrar la relación entre ambas variables. Su muestra la conformaron 50 personas adultas cuyas edades eran entre 25 y 50 años. Se aplicaron dos cuestionarios, uno estandarizado EA y una evaluación de desempeño de selección forzada. Como resultado se encontró niveles elevados de estrés en los trabajadores, generando disminución en la productividad.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Torres (2023), presento el trabajo “*El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022*”, que consistió en estimar la influencia en el desempeño laboral por parte del estrés en los empleados de dicha organización. Empleando una metodología cuantitativa y correlacional, se emplearon dos cuestionarios para medir estrés laboral y desempeño laboral. Los resultados obtenidos indican la existencia de una relación inversa y significativa entre ambas variables, con niveles elevados de estrés y problemas de desempeño en la empresa.

Por su parte, Vera y Chapoñan (2019), presentó el trabajo “*Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador, 2019*”, tuvieron como finalidad determinar la relación que existe entre ambas variables. Fue una investigación de tipo descriptivo y de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 24 colaboradores, el muestreo utilizado fue el no probabilístico. En cuanto a los resultados mostraron una correlación significativa inversa de nivel moderado entre las variables con un rho de Spearman = -0,607, $p=0.002$.

Por su parte, Ricra y Solis (2023), presentó el trabajo “*El estrés laboral en los colaboradores de hoteles a raíz del Covid-19*”, se plantearon como propósito analizar el estrés laboral en dichos colaboradores. La metodología empleada fue la revisión literaria con un enfoque integrador. Entre los resultados obtenidos se pueden mencionar los siguientes:

- El estrés afecta de manera negativa a los colaboradores tanto en su salud mental como en su compromiso organizacional.
- La inseguridad laboral fue la principal preocupación de los colaboradores, debido a los despidos generados por la situación.

- El desempeño laboral resulto afectado por la situación compleja, la cual no estaban preparados para afrontar.

Velázquez (2022), presentó el trabajo “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicios de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019-2020”, cuyo propósito fue identificar si el estrés laboral se relaciona con el desempeño en promotores. Su diseño fue descriptivo-correlacional de tipo cuantitativo; aplicándose dos instrumentos de investigación para recopilación de datos a promotores y jefes. Concluyéndose que las variables se correlacionan significativamente con un chi cuadrado de Pearson de .576.

Mercado (2021), presentó el trabajo “*Estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del restaurante El Paisa, Trujillo, 2019*”, tuvo como finalidad determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño laboral. La población la conformaron 31 colaboradores, para medir las variables se utilizaron dos cuestionarios. Los resultados indicaron una correlación negativa de nivel alto con un rho de Spearman = -0.615, con un nivel de significancia de 0.000.

A su vez, Pereyra y Benabente (2021), presentaron el trabajo “*Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería, Hospital Santa María del Socorro- Ica 2021*”, plantearon como propósito encontrar la relación entre el estrés y el desempeño laboral. La investigación fue de tipo descriptivo-cuantitativo de corte transversal. La muestra la conformaron 47 enfermeros, a los cuales se les aplicaron dos instrumentos para cada variable, dando como resultado una relación significativa inversa entre ambas variables, según la prueba estadística de rho de Spearman con una significancia ($p=0.000$) y un coeficiente de correlación de -0.534.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. El estrés

A. Historia

El concepto de estrés se remonta desde tiempo atrás con las investigaciones realizadas por Hans Selye en 1930, donde notó que sus pacientes, indistintamente a la enfermedad que padecían, presentaban síntomas comunes y generales como cansancio, inapetencia, pérdida de peso, etc. A todos estos síntomas los nombró “síndrome de estar enfermo”. Posteriormente, realizó un experimento con ratas que reveló efectos fisiológicos significativos del estrés, como la atrofia del sistema linfático y úlceras gástricas, y acuñó el término "estrés biológico" para describir estas condiciones. Selye argumentó que muchas enfermedades desconocidas, incluidas las cardiovasculares y trastornos mentales, podrían ser consecuencia de cambios fisiológicos inducidos por estrés prolongado, sugiriendo además que la predisposición genética podría jugar un papel en estas reacciones (Sánchez, 2010).

B. Definiciones

Para la OMS (2023), el estrés es la respuesta natural que se tiene antes situaciones que requieren una reacción rápida, provocando agotamiento físico, emocional y psicológico.

Por su parte, McEwen (2000) definió al estrés como un estado de amenaza real o ficticia surgido de una intimidación, poniendo en peligro la salud física y emocional de la persona, donde se da una repuesta física o conductual.

Según Hellriegel y Slocum (2009), el estrés se origina frente una acción o situación que requiere exigencias físicas y psicológicas de una persona.

Recapitulando las definiciones mencionadas, se puede decir que el estrés es la respuesta ante una situación que se considera amenazante y que pone en peligro la integridad física y psicológica del individuo.

C. El estrés laboral

Según la OIT (2016), el estrés laboral es la respuesta del individuo frente a exigencias en el trabajo para los cuales no existen recursos que permiten hacer frente a situaciones laborales de alta demanda.

Como mencionaron Labrador y Crespo (1993), el estrés laboral surge como respuesta frente a demandas ambientales que sobrepasan los recursos y no permiten dar una respuesta efectiva.

Sobre el estrés Del Hoyo (2004) manifestó que son reacciones físicas, psicológicas y conductuales que busca la adaptabilidad y ajuste de la persona ante una presión interna o externa.

Sobre la base de las definiciones mencionadas, el estrés laboral son los cambios físicos, psicológicos y de comportamientos que presenta un individuo cuando hace frente a exigencias laborales y que sobrepasan sus capacidades de afronte.

D. Modelos teóricos

a. Modelo de esfuerzo y recompensa de Siegrist (1996)

De acuerdo a este modelo el estrés se origina debido a niveles altos de esfuerzo con una baja recompensa, dañando así la autoestima del trabajador, lo cual genera estrés. El esfuerzo en la organización puede ser extrínseco (demandas laborales) o intrínseco (motivación, personalidad).

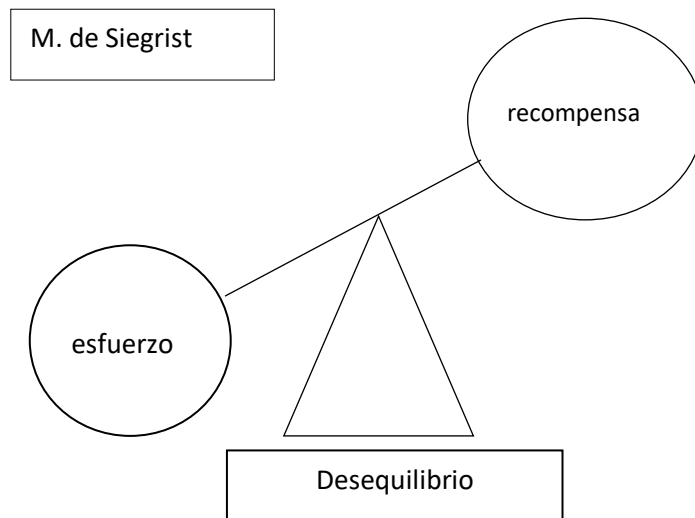
Una baja recompensa se basa en tres tipos de estímulos:

- Salario
- Estima
- Control del estatus (estabilidad laboral, línea de carrera, seguridad laboral, etc.)

Este modelo considera que, si los esfuerzos son mayores a la eventual recompensa o sí, lo recompensado no compensa los esfuerzos empleados, se producirá el estrés laboral.

Figura 1

Modelo de esfuerzo y recompensa de Siegrist (1996)



Este modelo surge ante el desequilibrio entre altos esfuerzos producidos en el ámbito laboral y la baja recompensa que se recibe por ellos.

Ejemplo: largas horas de trabajo, que no son remuneradas.

b. Modelo de interacción entre demandas y control de Karasek (1979)

Este modelo refiere la interacción que presentan las demandas del contexto laboral y el control que se tiene en las mismas. A mayor nivel de estrés producido dentro del ámbito laboral, menor será el control sobre ellas por parte del trabajador.

Las demandas laborales refieren la cantidad y calidad del trabajo por parte del trabajador, mientras que el control se refiere al modo de trabajo, encontrando así dos componentes: la autonomía (capacidad para tomar decisiones) y el desarrollo de capacidades (aprendizaje, creatividad, imaginación).

Figura 2

Modelo de interacción entre demandas y control de Karasek (1979)

		DEMANDAS	
		-	+
CONTROL	+	RELAJACION	ACTIVO
	-	PASIVO	ALTO ESTRÉS

Según Collins et al. (2005), un trabajador que enfrenta altas exigencias en su labor y tiene el dominio sobre sus tareas puede responder eficazmente a estas demandas, lo que contribuye a su desarrollo profesional, en situaciones donde las exigencias son bajas, el empleado mantiene un control adecuado, lo que permite un desempeño más relajado y sin estrés, sin embargo, cuando las demandas son bajas y el control es limitado, se pueden incrementar los niveles de incapacidad laboral.

c. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social de Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990)

El modelo que presentan los autores es considerado un desarrolló extensivo del modelo de Karasek, que agrega la dimensión del apoyo social (modulador del estrés).

El apoyo social es brindado por compañeros o superiores, el cual será un soporte ante las consecuencias que produce el estrés en la salud de los trabajadores, en el caso de que el apoyo social sea escaso o falte, y el contexto social-profesional esté marcado por una interacción intimidatoria o excluyente, se presenta como otro factor asociado al estrés.

Además, el modelo se fija en factores o elementos abordados desde la óptica de precaución de las organizaciones, fundamentándose en elementos específicos que son susceptible a identificarse y medirse, por lo tanto, también modificables.

Este modelo se centra en todo aquello que pueda ser abordado desde un punto de vista de precaución en la empresa, puesto que se fundamenta en factores específicos, los cuales se pueden identificar y evaluar porque son capaces de modificarse.

d. Modelo instructivo de estrés ocupacional de Ivancevich y Matteson (1989)

Este modelo plantea que el estrés está delimitado por las características individuales del trabajador, cuya respuesta adaptativa estará regulada por las características individuales y por la acción ante una situación o evento externo, donde cada persona tendrá conductas internas o externas ante las demandas que se le presenten.

E. Tipos

Selye (citado en Neidhardt et al., 1989) mencionó que existen dos tipos de estrés:

- Eutrés o estrés positivo: es aquel en donde la buena salud física y el bienestar mental permiten un buen afrontamiento de las situaciones, contribuyendo al mejoramiento de las actitudes de las personas.
- Distrés o estrés negativo: demasiadas demandas laborales que perduran en el tiempo generan consecuencias tanto físicas como psicológicas, que afectan al desempeño laboral.

F. Dimensiones

El estrés laboral para la OIT (2016), surge por la presión que se tiene para responder a las exigencias del trabajo moderno, debido a condiciones de trabajo inadecuadas derivadas de horarios laborales extensos, mayor competencia laboral, expectativas altas en el

rendimiento. Otro de los factores estresantes son los cambios organizacionales, menos oportunidades laborales, problemas de desempleo, entre otros.

a) Clima organizacional

Es la atmósfera presente en una organización, el clima determina el tipo de conducta que tendrán dentro de la organización los colaboradores. Puede haber un clima tenso o relajado, lo que provoca distintos niveles de estrés en cada uno de los trabajadores con base en la percepción que tienen de ello.

b) Estructura organizacional

Se refiere a los roles que tiene cada trabajador dentro de la empresa y la parte administrativa.

c) Territorio organizacional

Es el lugar personal o el escenario donde cada persona realiza determinadas actividades tales como trabajar, jugar o pensar, así como el centro de trabajo. Algunas personas consideran el lugar de trabajo como su hogar, donde desarrollan un sentimiento de propiedad, que genera un factor de estrés cuando se trabaja en territorios ajenos al acostumbrado.

d) Tecnología

Son los recursos que se brindan para la ejecución de las funciones. En el caso de no poseer los necesarios y de no haber recibido una correcta capacitación en el uso de la tecnología, genera estrés en el empleado.

e) Influencia del líder

Es la manera como aplican el poder los supervisores o jefes, el cual puede ser visto como fuente de estrés para los trabajadores en diferentes situaciones y lugares.

f) Falta de cohesión

Situaciones donde no se encuentra integración entre los miembros de la organización ni tampoco una interacción social entre ellos para el logro de objetivos, lo que puede generar estrés.

g) Respaldo de grupo

Hace referencia al nivel de apoyo y respaldo percibido por parte del trabajador que le permite evaluar su participación e involucramiento con el grupo de trabajo que es un potencial factor asociado al estrés percibido.

G. Fases o mecanismos

Selye (1956, citado en Naranjo, 2009) propuso tres fases del estrés laboral:

- Aguda o alerta: originada cuando un factor estresante o una eventualidad provoca una reacción fisiológica que pone en alarma al organismo ante dicho suceso, esperando ser superado rápidamente.
- Resistencia: su finalidad es resistir ante la eventualidad presentada; en el caso de que no sea de manera inmediata produce frustración.
- Agotamiento: en esta etapa no logra adaptarse al estrés; por consiguiente, provoca afectaciones psicológicas y fisiológicas.

H. Síntomas

OISS (2021), mencionó que existen una serie de síntomas que presenta el estrés laboral:

- Emocionales: irritabilidad, agitación, sentimiento de soledad, depresión, ausencia de motivación.
- Físicos: tensión muscular, diarreas, náuseas o mareos, taquicardia, pérdida del deseo sexual, resfriados frecuentes.

- Conductuales: aislamiento, procrastinación, poco o mucho apetito, exceso de dormir o dormir poco, consumo de sustancias (tabaco, alcohol o sustancias relajantes), hábitos nerviosos.
- Cognitivos: problemas de concentración y memoria, preocupaciones constantes, juicio pobre.

I. Causas

Leka et al. (2004) mencionaron que una mala organización en el trabajo, así como puestos y sistemas de trabajo no definidos, generan estrés laboral. Las exigencias y presiones, como la dificultad para afrontarlas, en donde el conocimiento y las capacidades son escasos, generan estrés en el trabajador; así también, el poco apoyo que pueda tener conlleva el estrés.

En la Tabla 1, se aprecian algunos peligros relacionados con el estrés laboral.

Tabla 1

Peligros relacionados con el estrés laboral

	Características del trabajo
Aspectos del puesto	• Labores repetitivas y sin interés • Escasez de diversidad • Actividades incómodas
Cantidad y frecuencia de trabajo	• Trabajo excesivo o inactividad • Poco tiempo para entrega de trabajos
Jornada laboral	• Horarios extendidos • Horarios inflexibles • Horarios inciertos
Control y participación	• Escaso involucramiento en las decisiones • Ausencia de autonomía

J. Consecuencias del estrés para el trabajador

Para Cox (1978, citado en Cox et al., 2005), las consecuencias que presentan los trabajadores son las siguientes:

- Consecuencias cognitivas: decisiones deficientes, problemas de memoria, falta de atención y concentración, problemas de lenguaje, negligencia, entre otras.
- Consecuencias físicas: insomnio, hipertensión arterial, diabetes, hipotiroidismo, enfermedades a la piel y migraña.
- Consecuencias emocionales: ansiedad, depresión, ataques de pánico, apatía, etc.

K. Consecuencias del estrés para la organización

Para otros autores el estrés del contexto laboral afecta el buen desempeño, así como los resultados dentro de la organización (Leka et al., 2004), generando lo siguiente:

- Aumento de absentismo
- Mayor rotación de personal
- Menos dedicación al trabajo
- Poca productividad y bajo rendimiento
- Efectos negativos al momento del reclutamiento
- Aumento de prácticas poco seguras originando mayor tasa de accidentes
- Quejas de usuarios y clientes

2.2.2. El desempeño laboral

A. Historia

Desde tiempo atrás en el ámbito organizacional se ha realizado acercamientos sobre el desempeño laboral, es así que, en sus inicios se le conoció como descripción de puestos;

posteriormente, se convirtió en una herramienta para poder medir el buen funcionamiento de cada puesto.

El inicio del desempeño surge inicialmente en China en 221-265 a.C., donde el encargado de evaluar el rendimiento era el “valorador imperial” durante la Dinastía Wei. Más adelante, en Grecia también se empieza a evaluar el desempeño con Pitágoras, el cual evaluaba a los aspirantes a ser sus alumnos a través de una observación fisionómica y conductual. En la Edad Media, san Ignacio de Loyola utilizó un sistema para evaluar a los miembros de la Compañía de Jesús, donde tomaba nota de las actividades y potencial de cada jesuita y, posterior a ello, brindaba un informe, que era dado como autoevaluación a cada uno o también por los supervisores. En 1842, las oficinas del gobierno de Estados Unidos implementaron un sistema de informe anual que evaluaba el desempeño de sus colaboradores. Este mismo sistema fue implementado por el ejército estadounidense en el año 1880, y en 1918 la empresa General Motors implementó un sistema diseñado para evaluar a su personal. Pero no es hasta después de la segunda guerra mundial cuando las empresas deciden implementar un sistema que evaluará el desempeño de sus trabajadores (Chiavenato, 2011).

B. Definiciones

Según Campbell et al. (1990), toda conducta o acciones relevantes de cada trabajador para el crecimiento de la empresa a través del logro de objetivos o metas trazadas por las organizaciones, se denomina desempeño laboral.

Mientras que Chiavenato (2000), señaló que el desempeño laboral son las acciones o conductas observadas en los trabajadores, importantes para el logro de metas en una organización.

De acuerdo con D'Vicente (19979, citado en Araujo & Guerra, 2007, a partir de Bohórquez, 2004), el desempeño laboral es el nivel de acción que presentan los trabajadores en relación a sus objetivos organizacionales en determinado plazo temporal.

Según las definiciones de los autores mencionados, se puede concluir que todas las conductas o comportamientos presentados por los empleados para desempeñar sus funciones que les son asignadas en las organizaciones con el fin de alcanzar metas y por ende tener un impacto en el crecimiento de las empresas se entiende como el desempeño laboral.

C. Modelos teóricos

a) Teoría de Campbell et al. (1990)

Este modelo surgió por la necesidad de medir el desempeño laboral de una manera integral. Considerado como uno de los principales pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral de manera integral, su finalidad es contar con los componentes principales para medir el desempeño y así formular estrategias que estén diseñadas al logro de objetivos.

Campbell señaló que el desempeño son las acciones, mas no los resultados obtenidos.

Su modelo determina ocho componentes, como se observa en la siguiente figura:

Figura 3

Modelo de ocho componentes según Campbell et al. (1990)

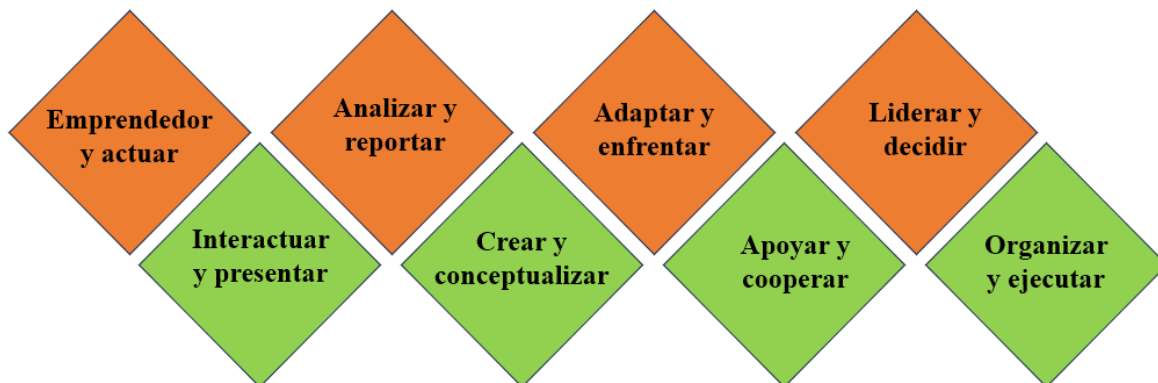


b) Teoría de Bartram (2005)

Considera las competencias que se generan dentro del ámbito laboral en los diferentes puestos. Estas competencias están asociadas a las capacidades y habilidades observadas en el trabajador que necesita para desempeñar sus funciones de manera eficaz.

Figura 4

Factores a considerar según Bartram (2005)



D. Dimensiones

Según Zerpa (2014), las dimensiones de este desempeño son las siguientes:

a) Eficacia laboral

Se refiere al logro de resultados, cómo se van cumpliendo los objetivos de la empresa y cómo una organización se vuelve eficaz (Chiavenato, 2007).

b) Eficiencia laboral

Es el logro de objetivos mediante la utilización correcta de los recursos disponibles, es decir, usar la menor cantidad de recursos y de manera correcta (Koontz y Weihrich, 2013).

c) Calidad laboral

Es la satisfacción de un trabajo adecuado, crecimiento dentro de la organización, así como oportunidades de reconocimiento por logros obtenidos (Chiavenato, 2007).

d) Economía laboral

Es la capacidad para movilizar y generar los recursos económicos por parte de la empresa para el cumplimiento de objetivos tales como presupuestos, gastos, préstamos (Chiavenato, 2007).

E. Evaluación de desempeño laboral

Para Chiavenato (2007), la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática de cómo es el desempeño de una persona en su puesto de trabajo y de su potencial por desarrollar.

Por su parte, Sánchez y Bustamante (2008) refirieron que la evaluación de desempeño es un proceso tanto sistémico como estructurado, donde se hace un seguimiento a la labor que hace un empleado, para valorar los logros alcanzados de su cargo.

a. Tipos de evaluación de desempeño laboral

- Evaluación por parte de un supervisor o gerente: es el supervisor o gerente quien evalúa el desempeño de sus subordinados.
- Autoevaluación: cada persona evalúa el cumplimiento de su puesto, así como su eficiencia y eficacia.
- Evaluación entre compañeros: en este caso se evalúan como equipo e individualmente entre ellos, definiendo metas y objetivos.
- Evaluación por parte del empleado: es donde el individuo evalúa su desempeño con la retroalimentación del encargado.
- Evaluación 360°: todos los que tienen interacción con el evaluado califican su desempeño; es una evaluación donde se tiene mayor información procedente de distintas partes.

b. Objetivos

Para Chiavenato (2011), las tres fases precisas para evaluar el desempeño tienen como objetivos:

- Permitir medir el potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la organización, donde se pueda desarrollar la productividad de la mejor manera.
- Brindar oportunidades de crecimiento y participación entre los miembros de la organización, donde se logren tanto objetivos organizacionales como personales.

F. Desempeño laboral en el sector hotelero

CEPAL (2016) mencionó que el sector hotelero en Latinoamérica representa el 25 % de la economía y son los que emplean a mayor cantidad de personas en sus centros. En Chile y Brasil se preocupan por el buen desempeño de sus trabajadores en el sector hotelero; son

las empresas las que capacitan y desarrollan los potenciales en sus trabajadores, así como cuidan de ellos para obtener mejores resultados (Mariani, 2019).

Mientras que Guatemala, México y Bolivia son los tres países con menores tasas de desempleo, esto no es bueno, ya que solo un 25% de sus trabajadores se enfocan en actividades del momento, lo que hace que el desempeño no sea eficaz, las empresas se enfocan en tener muchos trabajadores, pero no todos son productivos en el desempeño de sus funciones (“Los 3 países con menos desempleo en América Latina”, 2018).

Por último, en Perú el desempeño laboral en el sector hotelero es bajo debido a la informalidad de sus trabajadores. Por ello, las empresas peruanas se enfocan en que el desempeño debe mirar el conocimiento en el trabajo, los resultados, las relaciones interpersonales (“CAF: Productividad laboral del Perú es cinco veces menos de la de EEUU”, 2020).

G. Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral

El estrés laboral es causado por estresores que son generados dentro del contexto de trabajo, afectando así a la organización en cuanto al desempeño de cada trabajador, puesto que induce a errores, a no cumplir con las tareas encomendadas, etc.

Los factores estresantes son perjudiciales para el desempeño laboral. Por ejemplo, si un trabajador percibe una demanda que considera potencialmente nociva, gastará energía para hacer frente a ello; por consiguiente, se cree que los factores estresantes que están relacionados con el trabajo van a reducir el desempeño (Jex, 1998). Así también los altos niveles de estresores van a generar respuestas fisiológicas que van a interferir con el rendimiento (Lazarus, 1999). Por último, al presentar alto nivel de estresores, generará una sobrecarga de información, que conllevará una baja atención y concentración (Cohen, 1980).

2.3. Definición de términos básicos

- **Calidad laboral.** Es la satisfacción que tienen los trabajadores dentro de su ambiente laboral.
- **Clima organizacional.** Es el entorno laboral de una organización.
- **Desempeño laboral.** Son las acciones realizadas para lograr objetivos dentro de la organización, así como la calidad de las mismas.
- **Economía laboral.** Es brindar los recursos económicos (presupuesto) para el correcto desempeño de sus funciones.
- **Eficacia laboral.** Es lograr resultados, objetivos y metas en un tiempo determinado.
- **Eficiencia laboral.** Es lograr resultados de manera óptima con el correcto uso de los recursos asignados.
- **Empresa hotelera.** Es un lugar o establecimiento en el cual la principal actividad económica es brindar alojamiento a huéspedes.
- **Estrés.** Es la respuesta física o emocional que se tiene ante una situación o evento, donde son los recursos de cada uno los que permiten afrontar de manera adecuada la situación.
- **Estrés laboral.** Es la reacción que surge a presiones o exigencias laborales en las cuales no se tienen los recursos o capacidades para afrontarlos generando tensión.
- **Estructura organizacional.** Se refiere a los puestos de trabajo dentro de la organización.
- **Evaluación de desempeño.** Es una herramienta que permite medir el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la organización de manera individual.

- **Falta de cohesión.** Se refiere a la poca organización e integración entre los trabajadores.
- **Influencia del líder.** Hace referencia a cómo influyen los líderes en los trabajadores.
- **Respaldo de grupo.** Es el estar apoyado por los compañeros y supervisores ante las situaciones que se presenten laboralmente.
- **Tecnología.** Son los recursos tecnológicos usados dentro de la organización para el desarrollo de sus funciones.
- **Territorio organizacional.** Es el lugar físico donde se desenvuelven los colaboradores.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

HE: Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y la dimensión eficacia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.
- Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y la dimensión eficiencia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.
- Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y la dimensión calidad laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.
- Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y la dimensión economía laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

3.2. Variable, definición operacional e indicadores

3.2.1. Definición conceptual de las variables

➤ Estrés laboral

Para la OMS (2023), el estrés es la respuesta natural que se tiene ante situaciones que requieren una reacción rápida, provocando agotamiento físico, emocional y psicológico.

➤ **Desempeño laboral**

Acciones o conductas observadas en los trabajadores, importantes para el logro de metas en una organización (Chiavenato, 2000).

3.2.2. Definición operacional de las variables

➤ **Estrés laboral**

El estrés laboral será medido mediante la Escala de Estrés Laboral OIT- OMS, sustentado por Ivancevich y Matteson (1989) y adaptado por Suárez (2013).

➤ **Desempeño laboral**

El desempeño laboral será medido mediante la Escala de Desempeño Laboral de Zerpa, el cual fue validado y sustentado por Andrés Zerpa (2014).

3.2.3. Matriz de la operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de las variables estrés laboral y desempeño laboral

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrés laboral	Clima organizacional	Clima organizacional	1,10,11,20
	Estructura organizacional	Estructura organizacional	2,12,16,24
	Territorio organizacional	Administración de los recursos humanos	3,15,22
	Tecnología	Nuevas tecnologías	4,14,25
	Influencia del líder	Liderazgo	5,6,13,17
	Falta de cohesión	Falta de cohesión	7,9,18,21
	Respaldo de grupo	Respaldo de grupo	8,19,23

Desempeño laboral	Eficacia laboral	Logro de objetivos	1, 2,3,4,5,6
		Efectividad	
	Eficiencia laboral	Productividad	7,8,9,10,11,1 2
	Calidad laboral	Atención	13,14,15,16.1
		Concentración	7.18
		Satisfacción	
	Economía laboral	Presupuesto	19,20,21,22,2 3,24

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

4.1. Método, tipo o alcance de investigación

4.1.1 Método de la investigación

Para este estudio se utilizó el método hipotético-deductivo. Este método consiste en plantear hipótesis donde se busca afirmar o negar dichas hipótesis deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con hechos (Bernal 2010). Se utilizaron también medidas cuantificables, que fueron recolectadas tras la toma de datos a la muestra seleccionada. Así mismo, los datos recopilados fueron procesados estadísticamente para el contraste de hipótesis.

4.1.2. Tipo o alcance de la investigación

La investigación se realizó de tipo básica, debido a que el estudio buscaba producir e indagar nuevos conocimientos. A su vez, fue cuantitativa, de acuerdo con Arias (2012), son aquellas que se expresan en valores o datos numéricos; se recolectaron los datos y se analizaron para probar las hipótesis previamente hechas, confiando en la medición numérica y el uso estadístico.

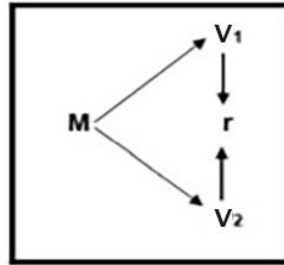
4.2. Diseños de la investigación

El diseño utilizado fue no experimental-correlacional, puesto que el estudio no buscaba alterar las variables, y fue de corte transversal, cuyos resultados fueron recolectados y analizados en un mismo momento, donde la finalidad era describir y analizar variables en un determinado momento, asimismo, en cuanto al nivel de investigación, los estudios correlacionales tienen como objetivo identificar el grado de asociación o relación que existe

entre variables, conceptos y categorías en un contexto o muestra particular (Hernández et al., 2014)., como se observa en el siguiente diagrama:

Figura 5

Diagrama correlacional



Donde:

M: Muestra

V1: Estres Laboral

V2: Desempeño Laboral

R: Relacion entre variables

4.3. Población y muestra

4.3.1 Población

Conceptualmente es el conjunto de individuos con similares cualidades de interés de estudio, en ese sentido, la población de esta investigación estuvo conformada por 60 trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Ica, de los cuales 41 eran hombres y 19 eran mujeres, cuyas edades oscilan entre 18 y 75 años, todos pertenecientes a las áreas de recepción, *housekeeping*, mantenimiento, salón y cocina, que laboran de manera presencial en la empresa, ubicada en el distrito de San Juan Bautista en la ciudad de Ica. Fue fundada en el año 2002, su principal actividad comercial es ofrecer el servicio de alojamiento, restaurante y campamento (Hernández et al., 2014).

4.3.2 Muestra

Conceptualmente es un subgrupo representativo y finito seleccionada de una población accesible (Arias, 2012).

La muestra de estudio la conformaron por 31 trabajadores de la empresa hotelera que ingresaron a laborar hasta el mes de enero de 2023.

Criterios de exclusión: se excluyó a 29 trabajadores que ingresaron a partir del mes de febrero de 2023.

4.3.3 Muestreo

Conceptualmente es un procedimiento en donde se determina una técnica para determinar el número de muestra correspondiente, en ese sentido, el muestreo empleado en la investigación fue el no probabilístico por conveniencia, es decir, es no probabilístico porque la elección de los participantes no depende de probabilidad, sino de causas relacionadas con la investigación, y por conveniencia debido a que los participantes están accesibles o disponibles para las encuestas (Arias, 2012). El muestreo se realizó sobre la base de la antigüedad de los trabajadores, seleccionando a los que ingresaron a laborar hasta enero de 2023.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Sampieri (2003), refiere que la encuesta es el conjunto de preguntas para la obtención de datos de una o más variables.

4.4.2. Instrumentos

4.4.2.1 Escala de estrés laboral (OIT - OMS)

Tabla 3*Ficha técnica primer instrumento*

Instrumento para medir Estrés Laboral	
Nombre original	Escala de Estrés Laboral OIT-OMS.
Autores	Ivancevich y Matteson (1989).
Procedencia	El instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en colaboración con la OMS.
Finalidad	Medir el estrés laboral dentro de las empresas.
Forma de aplicación	Individual y colectiva.
Ámbito de aplicación	Organizacional.
Tiempo de duración	15 minutos.
Áreas que mide	Clima organizacional (CO), estructura organizacional (EO), territorio organizacional (TO), tecnología (TC), influencia del líder (IL), falta de cohesión (FC), respaldo de grupo (RP).
Adaptación peruana	Ángela Suárez Tunanñaña (2013).

Tabla 4*Tabla de puntuaciones para las dimensiones de la escala de estrés laboral*

Dimensión	Bajo	Intermedio	Estrés	Alto
CO	De 4 a 14	De 15 a 18	De 19 a 24	De 25 a 28
EO	De 4 a 14	De 15 a 18	De 19 a 24	De 25 a 28
TO	De 3 a 11	De 12 a 14	De 15 a 18	De 19 a 21
TC	De 3 a 11	De 12 a 14	De 15 a 18	De 19 a 21
IL	De 4 a 14	De 15 a 18	De 19 a 24	De 25 a 28
FC	De 4 a 14	De 15 a 18	De 19 a 24	De 25 a 28
RP	De 3 a 11	De 12 a 14	De 15 a 18	De 19 a 21

Nota. Tabla de cálculos de puntuaciones - baremación original

Tabla 5*Niveles de la escala de estrés laboral OIT-OMS*

Niveles de estrés	Puntuación
Alto	Mayor a 154
Estrés	De 118 a 153
Intermedio	De 91 a 117
Bajo	Inferior a 90

Estudios previos sobre validez y confiabilidad**Validez**

Se solicitó la valoración a cinco jueces expertos en donde se estableció HO (jueces que califican válido y por mejorar) y HA (concordancia entre los jueces). La proporción de los jueces para la obtención de los resultados fue “válido y por mejorar” en el 50% de los jueces, “no valido” en el restante 50%, presentando así un 0.50 de éxito como probabilidad (Suárez, 2013).

Confiabilidad

En el Perú, para obtener la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de las dos mitades haciendo uso de la correlación del alfa de Cronbach, obteniéndose un puntaje de .932, en los primeros 13 ítems, de igual manera, una puntuación de .944 en los 12 ítems subsiguientes, indicando una alta confiabilidad (Suárez, 2013).

4.4.2.2 Escala de desempeño laboral

Tabla 6

Ficha técnica de segundo instrumento

Instrumento para medir Desempeño Laboral	
Nombre Original	Escala de Desempeño Laboral
Autor	Andrés Alejandro Zerpa Sosa (2014)
Procedencia	Creado y con validación por Andrés Alejandro Zerpa Sosa.
Finalidad	Medir el desempeño laboral dentro de las empresas
Forma de aplicación	Individual y colectiva
Ámbito de aplicación	Organizacional
Tiempo de duración	15 minutos
Áreas que mide	Eficacia laboral (EFL), Eficiencia laboral (ECL), Calidad laboral (CL), Economía laboral (EL).

Tabla 7

Niveles de la escala de desempeño laboral

Dimensión	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
EFL	De 6 a 12	De 13 a 18	De 19 a 24
ECL	De 6 a 12	De 13 a 18	De 19 a 24
CL	De 6 a 12	De 13 a 18	De 19 a 24
EL	De 6 a 12	De 13 a 18	De 19 a 24

Nota. Tabla de cálculos de puntuaciones (baremación)

Validez y confiabilidad

En cuanto a la validez, se obtuvo una puntuación de 1.00 mediante V de Aiken (criterio de jueces) considerándose válido (Zerpa, 2014).

Así mismo, obtuvo un puntaje de .95 mediante Alfa de Cronbach, considerándose una confiabilidad alta (Zerpa, 2014).

4.5. Técnicas de análisis de datos

Los datos se levantaron mediante los instrumentos seleccionados, los cuales fueron aplicados de manera presencial y colocados en una hoja de cálculo de Excel, eliminando aquellas encuestas que no fueron completadas, para así procesarlas correctamente.

Asimismo, se procedió a realizar estadísticamente la descripción de la información mediante tablas que indicaron frecuencias y porcentajes, luego se aplicó la prueba de normalidad (Shapiro Wilk) que determinó como prueba de contraste el coeficiente de Pearson para la correlación, cabe resaltar que se utilizó un margen de error de 5% (.050) y 95% de índice de confianza.

4.6. Procedimiento de recolección de datos

Las encuestas fueron aplicadas de manera anónima a los trabajadores, se les explicó el objetivo de la investigación, así como el tiempo de duración para responder los cuestionarios, lo cual se realizó presencial e individualmente dentro de la empresa en el mes de agosto, previa autorización de gerencia. Posteriormente, los datos fueron almacenados en un formato Excel para su revisión y posterior análisis.

4.7. Aspectos éticos

La investigación fue evaluada por el Comité Institucional de Ética en Investigación perteneciente a la Universidad Continental, y por el Colegio de Psicólogos del Perú, considerando los artículos respectivos.

Artículo 81 del Código de Ética Profesional del Psicólogo. El investigador debe informar al participante de todas las características del estudio que puedan influir en la

decisión de participar. El investigador debe proteger el bienestar y dignidad del participante, así como la confidencialidad de los resultados.

Artículo 7 del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Continental. El investigador protege los derechos, dignidad, seguridad y bienestar de los seres humanos participantes en la investigación, garantizando el cumplimiento de la aceptabilidad ética de la investigación con seres humanos, en cumplimiento del marco normativo nacional y los principios éticos internacionales aplicables, reconociendo los valores culturales de los participantes en la investigación y la comunidad en general.

Se cumplió, también, con los principios de la bioética, tales como beneficencia, debido a que la investigación buscó beneficiar a los participantes sin ningún perjuicio, procurando eliminar aquello que le genera malestar; así también, la autonomía, porque cada uno de los participantes firmó un consentimiento informado dando la autorización para ser partícipes del estudio.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

Este capítulo presenta los resultados del estudio, donde se realizaron un análisis descriptivo, uno de normalidad, uno inferencial y uno de correlación para cada variable, que fueron analizados conjuntamente para identificar las relaciones existentes entre las variables.

5.1. Resultados y análisis

5.1.1. Caracterización de los participantes

Tabla 8

Sexo de la muestra

Sexo	<i>f</i>	%
Femenino	11	35.5
Masculino	20	64.5
Total	31	100.0

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentaje

Interpretación

Según la Tabla 8, se observa que, de un total de 31 participantes, 11 son de sexo femenino, lo que representa el 35.5% de la muestra, mientras que 20 son de sexo masculino, representando el 64.5% de la muestra, distribución que revela una composición mayoritariamente de hombres, resultados que permitirá analizar posibles diferencias significativas en el estrés y desempeño laboral entre hombres y mujeres según sea el caso.

Tabla 9*Edad de la muestra*

Edad	<i>f</i>	%
19-24	8	25.81
25-30	8	25.81
31-36	6	19.35
37-42	1	3.23
43-48	3	9.68
49-54	2	6.45
55-60	2	6.45
61-72	1	3.23
Total	31	100%

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentaje**Interpretación**

La Tabla 9 muestra una distribución variada, donde el grupo de edad más numeroso corresponde a las personas de 19 a 24 años y de 25 a 30 años, con un 25.81% cada uno (8 personas en cada grupo), seguido por el rango de 31 a 36 años con un 19.35% (6 personas). Otros grupos de edad incluyen de 37 a 42 años con un 3.23% (1 persona), de 43 a 48 años con un 9.68% (3 personas), de 49 a 54 años y de 55 a 60 años con un 6.45% cada uno (2 personas en cada grupo), y finalmente, de 61 a 72 años con un 3.23% (1 persona). Estos datos descriptivos muestran una mayor proporción etaria que se concentra principalmente en jóvenes y adultos jóvenes. Esta composición demográfica es crucial para interpretar cómo el estrés laboral puede influir en el desempeño laboral, teniendo en cuenta las diferencias de etapa de vida (edad) en que se encuentran los trabajadores.

5.1.2. Estrés laboral

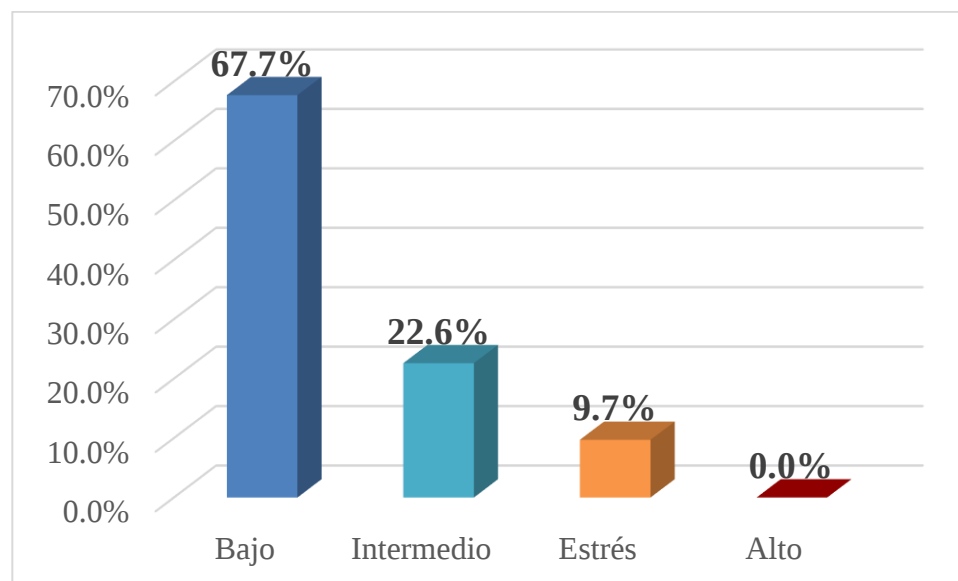
Tabla 10

Niveles de estrés laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	67.7
Intermedio	7	22.6
Estrés	3	9.7
Alto	0	0.0
Total	31	100.0

Figura 6

Porcentajes de estrés laboral



Interpretación

La Tabla 10 y la Figura 6 revelan que la mayoría de los trabajadores de la empresa hotelera de Ica en 2023 se encuentra en un nivel de estrés laboral bajo, con un 67.7% (21 personas) de la muestra total. Esto indica que estos empleados manejan adecuadamente las

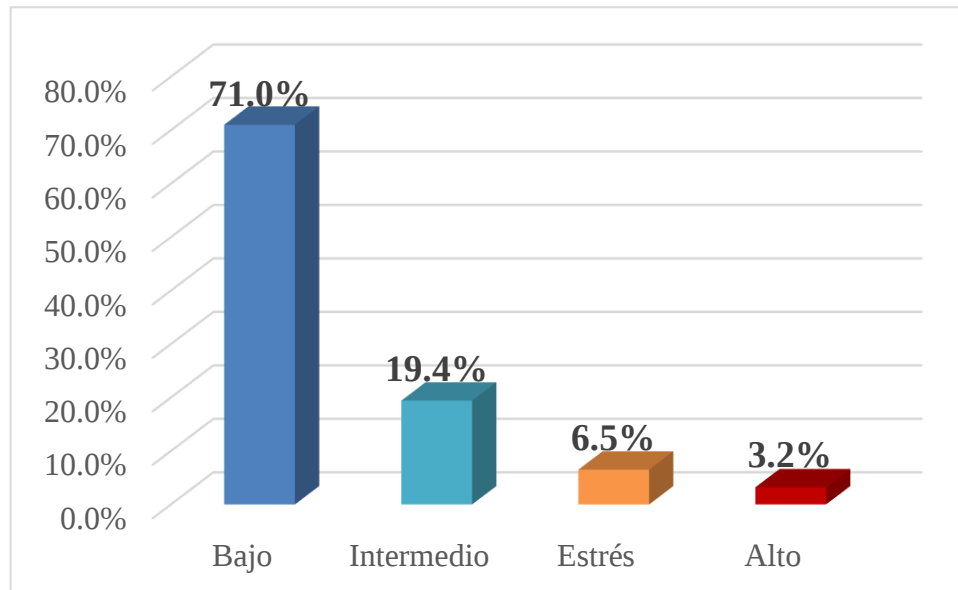
presiones del trabajo y logran mantener un equilibrio entre sus responsabilidades laborales y personales. El 22.6% (7 personas) de los trabajadores reporta un nivel de estrés intermedio, lo que sugiere que estos individuos experimentan cierta presión y tensión en su entorno laboral, aunque sin llegar a niveles preocupantes. Solo el 9.7% (3 personas) se encuentra en un nivel de estrés, lo que podría indicar dificultades significativas para manejar las demandas del trabajo, posiblemente afectando su desempeño y bienestar. Es notable que ningún trabajador reportó un nivel de estrés alto (0.0%). Estos resultados proporcionan una visión clara de la distribución del estrés laboral entre los empleados y permiten identificar posibles áreas de intervención para mejorar el bienestar y la productividad en la empresa hotelera.

Dimensión clima organizacional

Tabla 11

Niveles de clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	71.0
Intermedio	6	19.4
Estrés	2	6.5
Alto	1	3.2
Total	31	100.0

Figura 7*Porcentaje de clima organizacional***Interpretación**

La Tabla 11 y la Figura 7 muestran que el 71.0% de los trabajadores (22 personas) experimenta un clima organizacional bajo, lo que implica que estos empleados perciben un ambiente laboral positivo y satisfactorio, reduciendo así los niveles de estrés laboral. Un 19.4% (6 personas) se encuentra en un nivel intermedio de clima organizacional, sugiriendo que estos empleados experimentan un entorno laboral con aspectos tanto positivos como negativos, lo que puede generar niveles moderados de estrés laboral. Solo un 6.5% (2 personas) presenta estrés, que indica que estos empleados perciben un ambiente laboral menos favorable, incrementando así su estrés laboral, un 3.2% (1 persona) se encuentra en un nivel alto, lo cual significa que estos individuos perciben un entorno laboral altamente estresante, lo que probablemente afecta significativamente su bienestar y desempeño.

Resultados que permiten identificar cómo la percepción del clima organizacional influye en el nivel de estrés laboral de los empleados.

Dimensión estructura organizacional

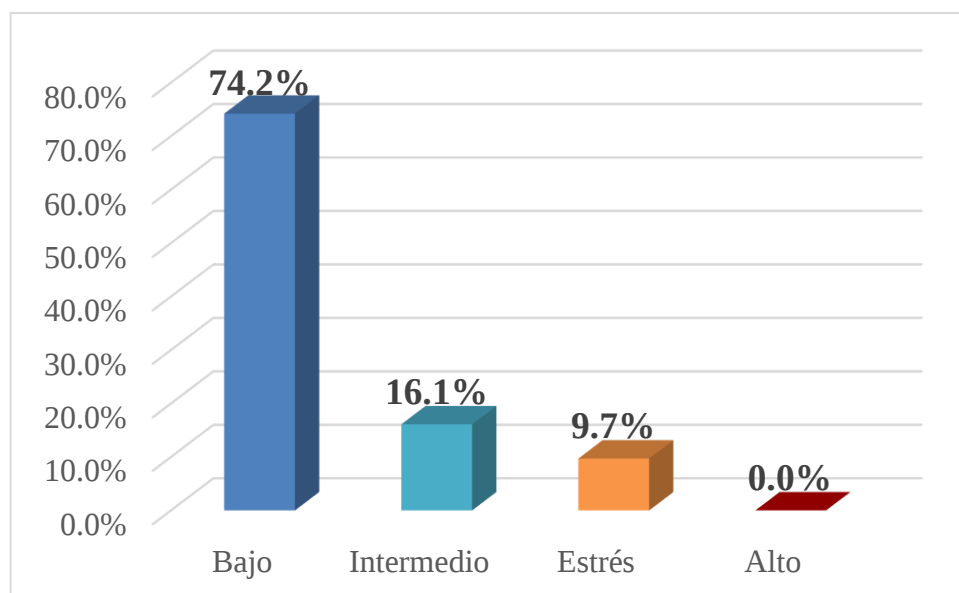
Tabla 12

Niveles de estructura organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	74.2
Intermedio	5	16.1
Estrés	3	9.7
Alto	0	0.0
Total	31	100.0

Figura 8

Porcentaje de estructura organizacional



Interpretación

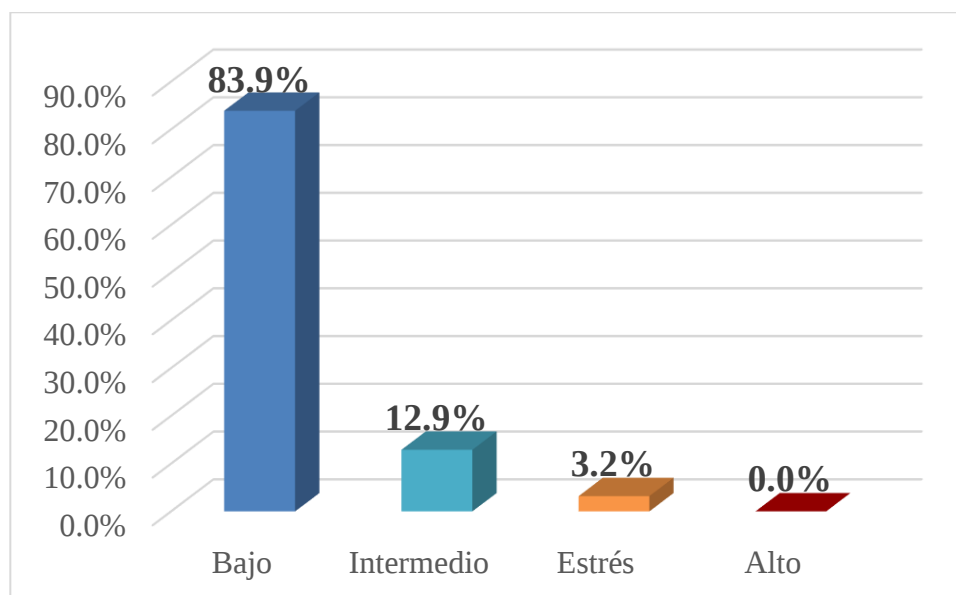
La Tabla 12 y la Figura 8 muestran que el 74.2% de los trabajadores (23 personas) experimenta un nivel de estructura organizacional bajo, lo que implica que estos empleados perciben un entorno laboral con poca claridad en la distribución de roles y responsabilidades, lo cual puede contribuir a niveles más altos de estrés laboral. Un 16.1% (5 personas) se encuentra en un nivel intermedio de estructura organizacional, sugiriendo que estos empleados experimentan un entorno laboral con una estructura organizacional moderadamente clara, lo que puede generar niveles moderados de estrés laboral. Solo un 9.7% (3 personas) presenta estrés en la estructura organizacional, lo que indica que estos empleados perciben un ambiente laboral con una estructura organizacional confusa y desorganizada, incrementando así su estrés laboral. Es importante notar que ningún trabajador se encuentra en un nivel alto de estructura organizacional (0%). Estos resultados permiten identificar cómo la percepción de la estructura organizacional influye en el nivel de estrés laboral de los empleados y destacan la importancia de promover una estructura organizacional clara y bien definida para reducir el estrés en contextos laborales.

Dimensión territorio organizacional

Tabla 13

Niveles de territorio organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	83.9
Intermedio	4	12.9
Estrés	1	3.2
Alto	0	0.0
Total	31	100.0

Figura 9*Porcentaje de territorio organizacional***Interpretación**

La Tabla 12 y la Figura 9 que el 83.9% de los trabajadores (26 personas) experimenta un nivel bajo de territorio organizacional, lo que implica que estos empleados perciben una adecuada distribución y delimitación de las áreas de trabajo, lo cual contribuye a reducir los niveles de estrés laboral. Un 12.9% (4 personas) se encuentra en un nivel intermedio de territorio organizacional, sugiriendo que estos empleados experimentan cierta ambigüedad en la delimitación de sus áreas de trabajo, lo que puede generar niveles moderados de estrés laboral. Solo un 3.2% (1 persona) presenta estrés en el territorio organizacional, lo que indica que estos empleados perciben una falta significativa de claridad y delimitación en sus áreas de trabajo, incrementando así su estrés laboral. Es importante notar que ningún trabajador reportó un nivel alto de territorio organizacional (0%). Resultados que permiten identificar cómo la percepción del territorio organizacional influye en el nivel de estrés laboral de los

empleados y destacan la importancia de promover una distribución clara y bien definida de las áreas de trabajo para reducir el estrés en contextos laborales.

Dimensión tecnología

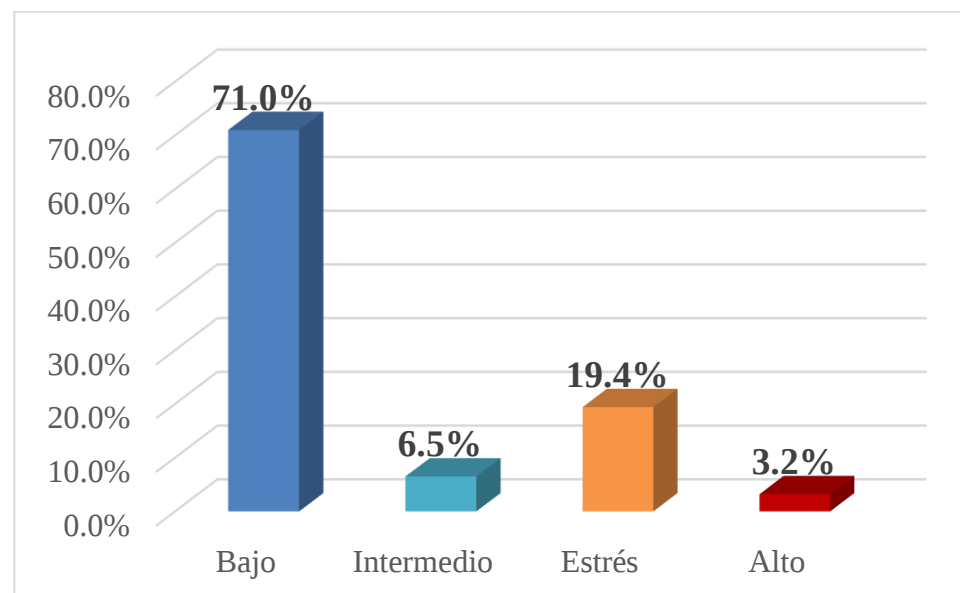
Tabla 14

Niveles de dimensión tecnología

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	71.0
Intermedio	2	6.5
Estrés	6	19.4
Alto	1	3.2
Total	31	100.0

Figura 10

Porcentaje de tecnología



Interpretación

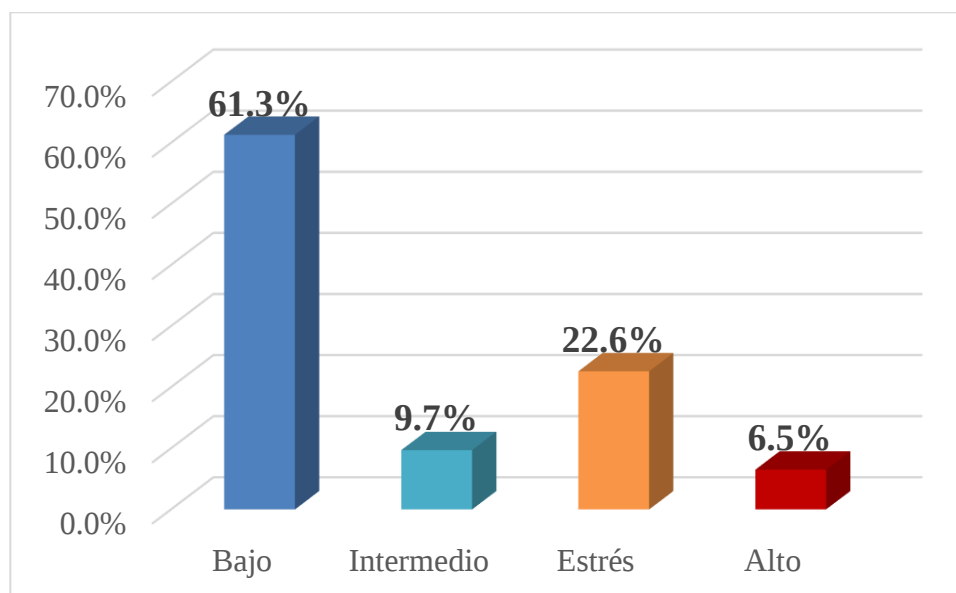
La Tabla 14 y la Figura 10 muestran que el 71.0% de los trabajadores (22 personas) experimenta un nivel bajo de estrés relacionado con la tecnología, lo que se expresa en trabajadores que se sienten cómodos y competentes en el uso de las herramientas tecnológicas disponibles en su entorno laboral, lo cual contribuye a reducir sus niveles de estrés. Un 6.5% (2 personas) se encuentra en un nivel intermedio de estrés, indicando que estos empleados experimentan cierta dificultad y presión al utilizar la tecnología, generando niveles moderados de estrés. El 19.4% (6 personas) presenta estrés relacionado con la tecnología, lo que implica grandes desafíos y dificultades al usar las herramientas tecnológicas, elevando el nivel de estrés laboral. Finalmente, un 3.2% (1 persona) reporta un nivel alto de estrés tecnológico, lo que implica una gran complejidad y presión en el entorno tecnológico que afecta negativamente su bienestar. Resultados que identifican la percepción y manejo de la tecnología y su influencia en el estrés laboral de los empleados.

Dimensión influencia del líder

Tabla 15

Niveles de influencia del líder

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	61.3
Intermedio	3	9.7
Estrés	7	22.6
Alto	2	6.5
Total	31	100.0

Figura 11*Porcentaje de la influencia del líder***Interpretación**

La Tabla 15 y la Figura 11 muestran que el 61.3% de los trabajadores (19 personas) experimenta un nivel bajo de estrés relacionado con la influencia del líder, explicando que estos empleados perciben un liderazgo positivo y efectivo que contribuye a un entorno laboral menos estresante. Un 9.7% (3 personas) se encuentra en un nivel intermedio de estrés relacionado con la influencia del líder, indicando que estos empleados experimentan cierta presión y tensión debido al estilo de liderazgo, lo que puede generar niveles moderados de estrés. Por otro lado, el 22.6% (7 personas) presenta estrés relacionado con la influencia del líder, lo que implica que estos individuos enfrentan desafíos significativos debido a un liderazgo percibido como inadecuado o estresante, incrementando así su nivel de estrés laboral. Finalmente, un 6.5% (2 personas) reporta un nivel alto de estrés relacionado con la influencia del líder, lo que implica una gran presión y tensión debido al estilo de liderazgo,

afectando negativamente su bienestar y desempeño. Estos resultados permiten identificar cómo la percepción del liderazgo influye en el nivel de estrés laboral de los empleados.

Dimensión falta de cohesión

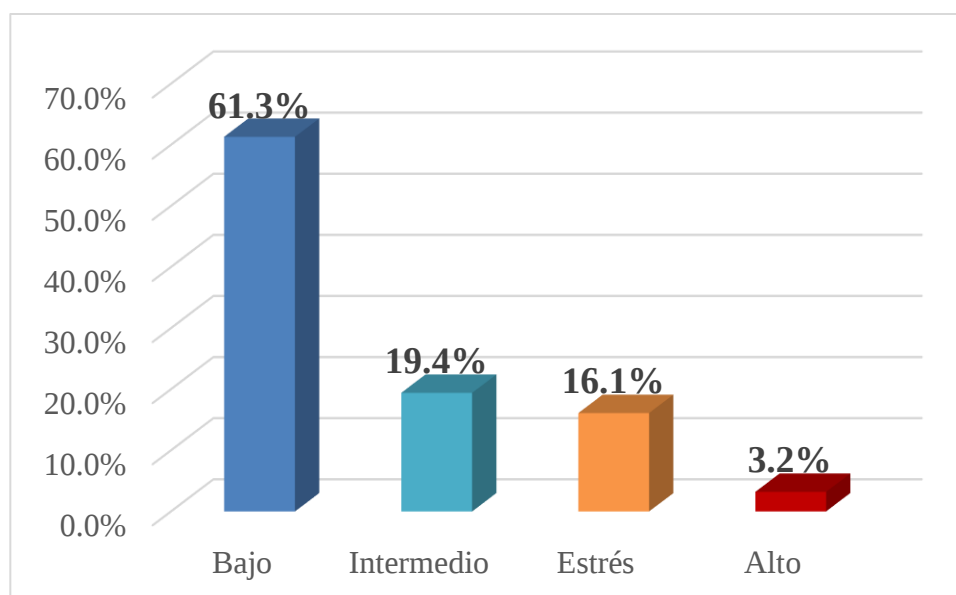
Tabla 16

Niveles de falta de cohesión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	61.3
Intermedio	6	19.4
Estrés	5	16.1
Alto	1	3.2
Total	31	100.0

Figura 12

Porcentaje de falta de cohesión



Interpretación

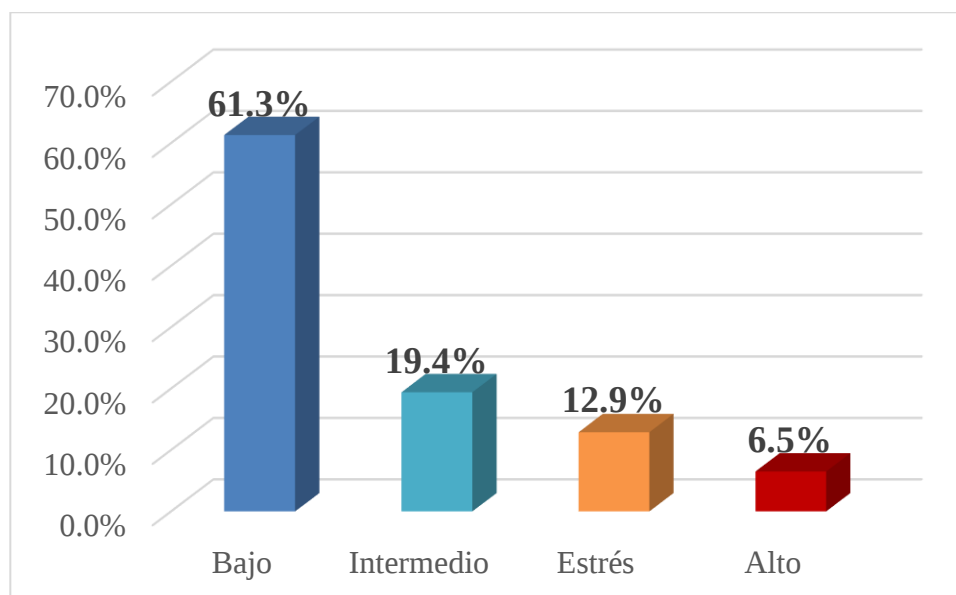
La Tabla 16 y la Figura 12 muestran que el 61.3% de los trabajadores (19 personas) experimenta un nivel bajo de estrés relacionado con la falta de cohesión, que implica que los empleados perciben un alto grado de unión y trabajo en equipo en su entorno laboral, contribuyendo a reducir sus niveles de estrés. Un 19.4% (6 personas) se encuentra en un nivel intermedio de estrés relacionado con la falta de cohesión, indicando que estos empleados experimentan cierta dificultad para integrarse y colaborar con sus compañeros, que genera niveles moderados de estrés. El 16.1% (5 personas) presenta estrés relacionado con la falta de cohesión, lo que implica grandes desafíos para trabajar en equipo y establecer relaciones laborales efectivas, incrementando significativamente su nivel de estrés laboral. Un 3.2% (1 persona) reporta un nivel alto de estrés relacionado con la falta de cohesión, que implica que los empleados perciben una gran dificultad para integrarse y colaborar, afectando negativamente su bienestar y desempeño. Estos resultados permiten identificar cómo la percepción de la cohesión influye en el nivel de estrés laboral.

Dimensión respaldo de grupo

Tabla 17

Niveles de respaldo de grupo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	61.3
Intermedio	6	19.4
Estrés	4	12.9
Alto	2	6.5
Total	31	100.0

Figura 13*Porcentaje de respaldo de grupo***Interpretación**

La Tabla 17 y la Figura 13 muestran que el 61.3% de los trabajadores (19 personas) experimenta un nivel bajo de estrés relacionado con el respaldo de grupo, lo que implica que los empleados perciben un alto grado de apoyo y colaboración por parte de sus compañeros, contribuyendo a reducir sus niveles de estrés. Un 19.4% (6 personas) se encuentra en un nivel intermedio de estrés relacionado con el respaldo de grupo, explicando un apoyo moderado por parte de sus colegas, lo que genera niveles moderados de estrés. el 12.9% (4 personas) presenta un estrés relacionado con el respaldo de grupo que implica desafíos significativos para recibir el apoyo necesario de sus compañeros, incrementando significativamente su nivel de estrés laboral. Un 6.5% (2 personas) reporta un nivel alto de estrés relacionado con el respaldo de grupo, que demuestra una falta de apoyo y colaboración en su entorno laboral,

afectando negativamente su bienestar. Resultados que permiten identificar cómo la percepción del respaldo de grupo influye en el nivel de estrés laboral de los empleados.

5.1.3. Desempeño laboral

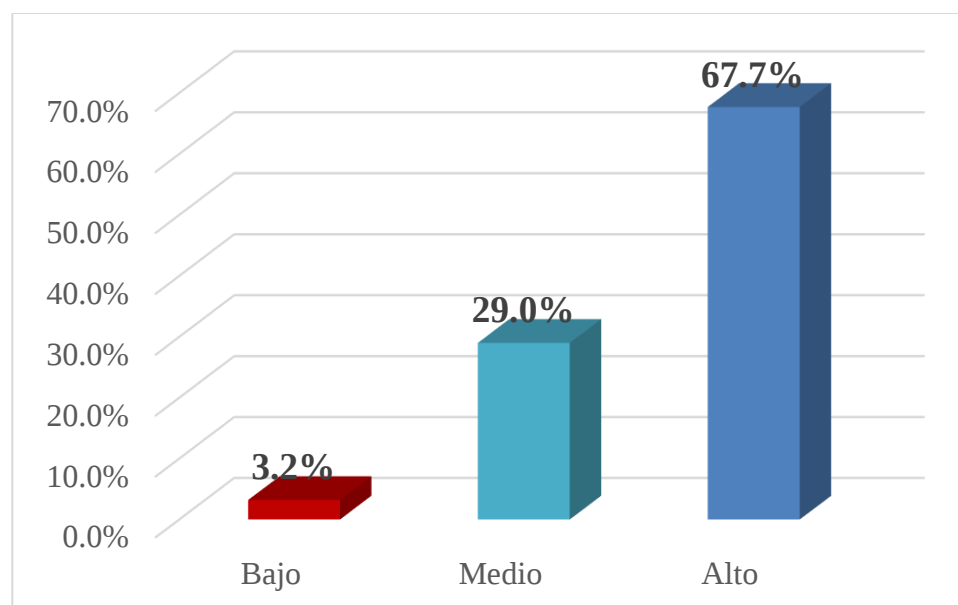
Tabla 18

Niveles de desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.2
Medio	9	29.0
Alto	21	67.7
Total	31	100.0

Figura 14

Porcentaje del desempeño laboral



Interpretación

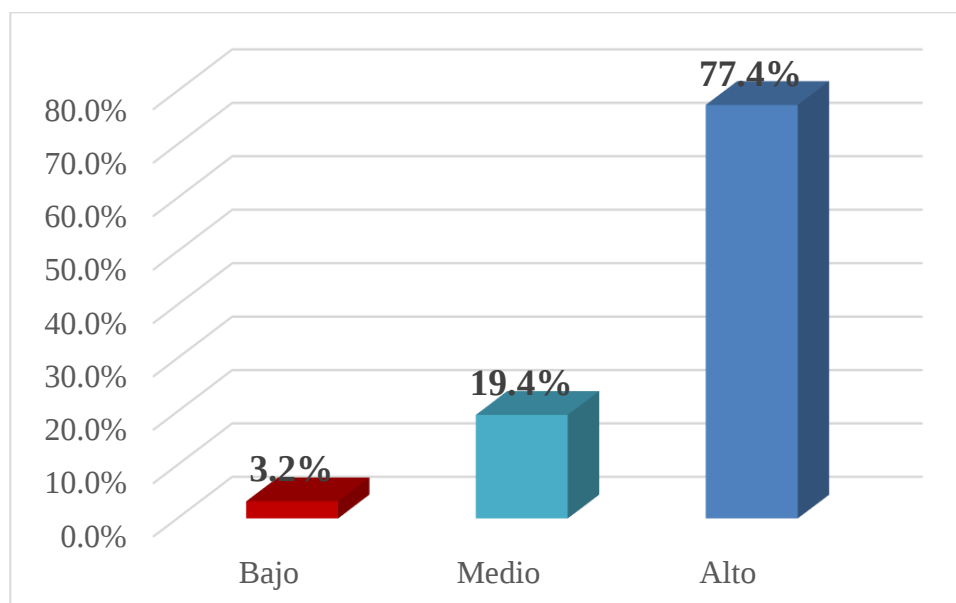
La Tabla 18 y la Figura 14 muestran que el 67.7% de los trabajadores (21 personas) presenta un nivel alto de desempeño laboral, lo que sugiere que la mayoría de los empleados se desempeñan de manera eficiente y efectiva, cumpliendo y superando las expectativas en sus funciones laborales. Un 29.0% (9 personas) se encuentra en un nivel medio de desempeño laboral, indicando el cumplimiento de responsabilidades laborales de manera adecuada. Finalmente, un 3.2% (1 persona) presenta un nivel bajo de desempeño laboral, lo que implica dificultades significativas para cumplir con las responsabilidades laborales. Resultados que permiten comprender la distribución del desempeño laboral entre los empleados y destacan la importancia de identificar y abordar las áreas de mejora para maximizar el rendimiento y la productividad en la empresa hotelera.

Dimensión eficacia laboral

Tabla 19

Niveles de eficacia laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.2
Medio	6	19.4
Alto	24	77.4
Total	31	100.0

Figura 15*Porcentaje de eficacia laboral***Interpretación**

La Tabla 19 y la Figura 15 muestran que el 77.4% de los trabajadores (24 personas) presenta un nivel alto de eficacia laboral, evidenciando que la mayoría de los empleados se consideran efectivos en la realización de sus tareas y responsabilidades laborales. Un 19.4% (6 personas) se encuentra en un nivel medio de eficacia laboral, indicando el cumplimiento adecuado de responsabilidades laborales. Finalmente, un 3.2% (1 persona) presenta un nivel bajo de eficacia laboral, lo que implica que dificultades significativas para cumplir con las responsabilidades laborales. Resultados permiten comprender cómo se distribuye la eficacia laboral entre los empleados y destacan la importancia de identificar y abordar las áreas de mejora para maximizar el rendimiento y la productividad en la empresa hotelera.

Dimensión eficiencia laboral

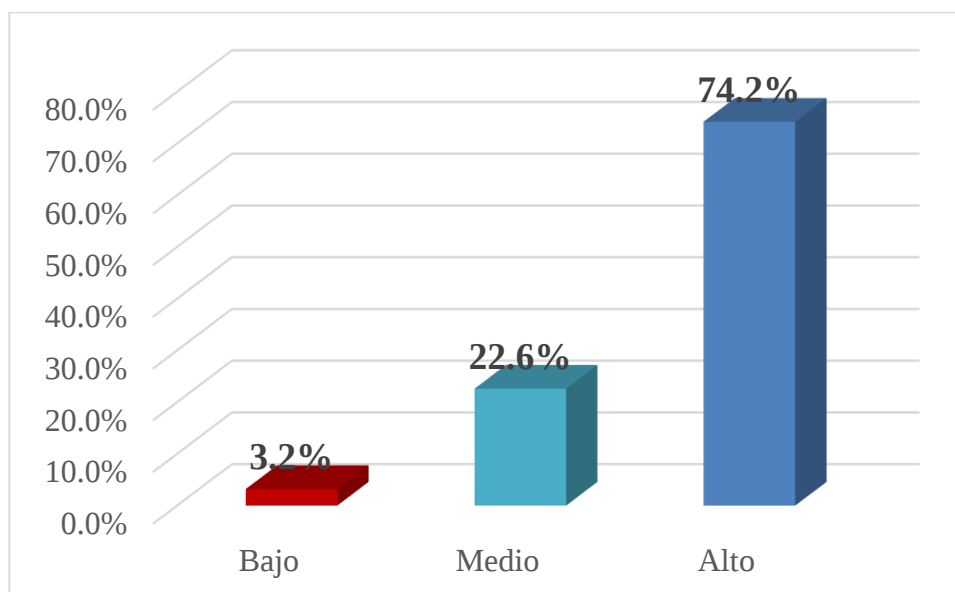
Tabla 20

Niveles de eficiencia laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.2
Medio	7	22.6
Alto	23	74.2
Total	31	100.0

Figura 16

Porcentaje de eficiencia laboral



Interpretación

En la Tabla 20 y Figura 16, se observa que el 74.2% de los trabajadores (23 personas) presenta un nivel alto de eficiencia laboral, lo que implica que la mayoría de los empleados realizan sus tareas de manera efectiva, optimizando el uso de recursos y tiempo. Un 22.6% (7 personas) se encuentra en un nivel medio de eficiencia laboral, indicando que se existe margen para mejorar la optimización de recursos y tiempo. Finalmente, un 3.2% (1 persona)

presenta un nivel bajo de eficiencia laboral, lo que implica dificultades significativas para realizar sus tareas de manera efectiva y optimizada. Resultados que permiten comprender cómo se distribuye la eficiencia laboral entre los empleados y destacan la importancia de identificar y abordar las áreas de mejora para maximizar el rendimiento en la empresa.

Dimensión calidad laboral

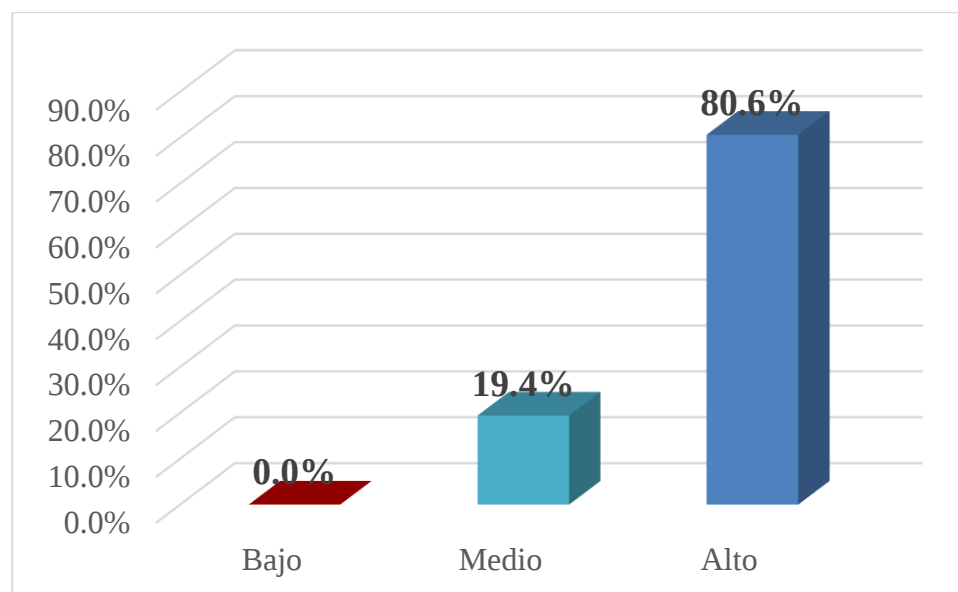
Tabla 21

Niveles calidad laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	6	19.4
Alto	25	80.6
Total	31	100.0

Figura 17

Porcentaje de calidad laboral



Interpretación

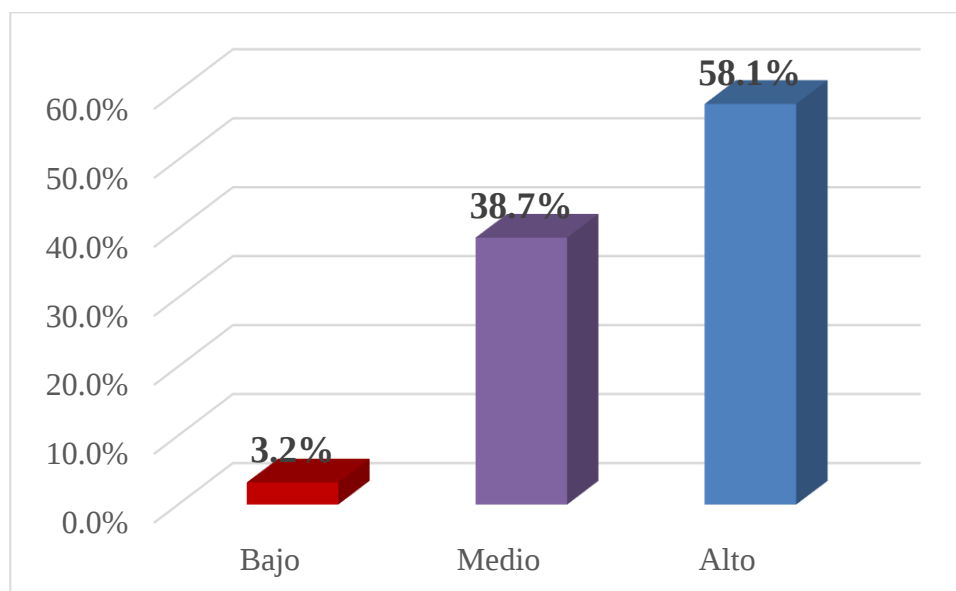
En la Tabla 21 y Figura 17, se observa que el 80.6% de los trabajadores (25 personas) presenta un nivel alto de calidad laboral, evidenciando que la mayoría de los empleados desempeñan sus funciones con un alto estándar de calidad, cumpliendo con las expectativas y proporcionando un excelente servicio. Un 19.4% (6 personas) se encuentra en un nivel medio de calidad laboral, indicando que cumplen adecuadamente con sus responsabilidades laborales, aunque existe margen para mejorar la calidad de su trabajo. Es importante destacar que ningún trabajador se encuentra en un nivel bajo de calidad laboral (0.0%). Resultados que permiten comprender cómo se distribuye la calidad laboral entre los empleados y destacan la importancia de identificar y abordar las áreas de mejora para maximizar el rendimiento y la productividad en la empresa hotelera.

Dimensión economía laboral

Tabla 22

Niveles de economía laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.2
Medio	12	38.7
Alto	18	58.1
Total	31	100.0

Figura 18*Porcentajes de economía laboral***Interpretación**

La Tabla 22 y la Figura 18 revelan que el 58.1% de los trabajadores (18 personas) presenta un nivel alto de economía laboral, lo que evidencia que la mayoría de los empleados gestionan eficientemente los recursos y costos asociados a sus funciones laborales, contribuyendo así a la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa. Un 38.7% (12 personas) se encuentra en un nivel medio de economía laboral, indicando un manejo adecuado de los recursos y costos, aunque existe margen para mejorar su eficiencia económica. Finalmente, un 3.2% (1 persona) presenta un nivel bajo de economía laboral, lo que implica dificultades significativas para gestionar los recursos y costos de manera eficiente. Resultados que permiten comprender cómo se distribuye la economía laboral entre los empleados y destacan la importancia de identificar y abordar las áreas de mejora para maximizar el rendimiento y la productividad en la empresa hotelera.

5.5.3. Resultados inferenciales

Relación de variables estrés laboral y desempeño laboral

Previo a la contrastación de hipótesis y a fin de determinar la prueba para dicho fin se estableció el análisis de normalidad de las variables con sus respectivas dimensiones.

Tabla 23

Pruebas de normalidad

Variables / dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.647	31	.000
Clima organizacional	.614	31	.000
Estructura organizacional	.583	31	.000
Territorio organizacional	.462	31	.000
Tecnología	.623	31	.000
Influencia del líder	.708	31	.000
Falta de cohesión	.712	31	.000
Respaldo de grupo	.707	31	.000
Desempeño laboral	.640	31	.000
Eficacia laboral	.550	31	.000
Eficiencia laboral	.585	31	.000
Calidad laboral	.485	31	.000
Economía laboral	.693	31	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 23 se observa, que, de acuerdo con el número de muestra de 31 trabajadores, se valoró la normalidad mediante la prueba de Shapiro-Wilk, que arrojó un p valor de .000 tanto para las variables con sus respectivas dimensiones, indicador menor que a .050, lo que permite concluir que los datos analizados no presentan una distribución normal, concluyendo así el uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Para la verificación de las hipótesis de a contrastar se estableció un valor de margen de error máximo de .050 o 5%, por lo que, el del índice de confianza establecido consistió en el 95%, asimismo, para establecer la interpretación de correlación se establecen los siguientes valores:

Tabla 24

Valores de Rho de Spearman y su significado

Valor de Rho	Significado
↓↑ - ↑↓ 1	Correlación negativa grande y perfecta
↓↑ - ↑↓ 0.9 a 0.99	Correlación negativa muy alta
↓↑ - ↑↓ 0.7 a 0.89	Correlación negativa alta
↓↑ - ↑↓ 0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
↓↑ - ↑↓ 0.2 a 0.39	Correlación negativa baja
↓↑ - ↑↓ 0.01 a 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
↑↑ - ↓↓ 0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
↑↑ - ↓↓ 0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
↑↑ - ↓↓ 0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
↑↑ - ↓↓ 0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
↑↑ - ↓↓ 0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
↑↑ - ↓↓ 1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Fuente = (Martínez & Campos, 2015)

Seguidamente, se hará una prueba de hipótesis que permitirá conocer si está relación alta describe una situación ocurrida por el azar o las respuestas y el resultado son significativos.

Hipótesis general

Considerando el objetivo general de la investigación se presenta las siguientes hipótesis estadísticas, expresadas como hipótesis nula (H_0) e hipótesis alterna (H_1), respectivamente, a someter a contrastación:

H_0 : No existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

H_1 : Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

Tabla 25

Correlación y significancia entre las variables estrés laboral y desempeño laboral

		Estrés laboral
Desempeño laboral	Rho	-.595**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	31

Nota. Rho = coeficiente de correlación Rho de Spearman

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

La Tabla 25 muestra un valor de p de .000 resultado menor a .050, por lo que, se decide rechazar la hipótesis nula, asimismo, el coeficiente de correlación revela un valor de -.595, afirmando así una correlación de magnitud moderada e inversa en su dirección. Es así que, se concluye que existe suficiente evidencia para afirmar que las variables estrés laboral y desempeño laboral están relacionadas de manera inversa.

Relación de la variable estrés laboral y la eficacia laboral

Hipótesis específica 1

Considerando el primer objetivo específico 1 se presentan las siguientes hipótesis estadísticas, expresadas como hipótesis nula H_0 y H_1 , respectivamente.

H_0 : No existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y la dimensión eficacia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

H_1 : Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y la dimensión eficacia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

Tabla 26

Correlación y significancia entre las variables estrés laboral y la eficacia laboral

		Estrés laboral
Eficacia	Rho	-.284
Laboral	Sig. (bilateral)	.122
	N	31

La Tabla 26 muestra un valor de p de .122 resultado mayor a .050, por lo que, se decide rechazar la hipótesis alterna, a pesar que, el coeficiente de correlación revela un valor de -.284 que refiere a una correlación de magnitud baja e inversa en su dirección, sin embargo, carece de significatividad. Es así que, se concluye que existe suficiente evidencia para afirmar que la variable estrés laboral y la dimensión eficacia laboral no están relacionadas significativamente.

Relación de la variable estrés laboral y la eficiencia laboral

Hipótesis específica 2

Considerando el primer objetivo específico 2 se presentan las siguientes hipótesis estadísticas, expresadas como hipótesis nula H_0 y H_1 , respectivamente.

H_0 : No existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y la dimensión eficiencia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

H_1 : Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y la dimensión eficiencia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

Tabla 27

Correlación y significancia entre el estrés laboral y la eficiencia laboral

		Estrés laboral
Eficiencia laboral	Rho	-.544**
	Sig. (bilateral)	.002
	N	31

Nota. Rho = coeficiente de correlación Rho de Spearman

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

La Tabla 27 muestra un valor de p de .002 resultado menor a .050, por lo que, se decide rechazar la hipótesis nula, asimismo, el coeficiente de correlación revela un valor de -.544, afirmando así una correlación de magnitud moderada e inversa en su dirección. Es así que se concluye que existe suficiente evidencia para afirmar que la variable estrés laboral y la dimensión eficiencia laboral están relacionadas de manera inversa.

Relación de la variable estrés laboral y la calidad laboral

Hipótesis específica 3

Considerando el primer objetivo específico 3 se presentan las siguientes hipótesis estadísticas, expresadas como hipótesis nula H_0 y H_1 , respectivamente.

H_0 : No existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y la dimensión calidad laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

H_1 : Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y la dimensión calidad laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

Tabla 28

Correlación y significancia entre el estrés laboral y la calidad laboral

		Estrés laboral
Calidad	Rho	-.555**
laboral	Sig. (bilateral)	.001
	N	31

Nota. Rho = coeficiente de correlación Rho de Spearman

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

La Tabla 28 muestra un valor de p de .001 resultado menor a .050, por lo que, se decide rechazar la hipótesis nula, asimismo, el coeficiente de correlación revela un valor de -.555, afirmando así una correlación de magnitud moderada e inversa en su dirección. Es así que se concluye que existe suficiente evidencia para afirmar que la variable estrés laboral y la dimensión economía laboral están relacionadas de manera inversa.

Relación de la variable estrés laboral y la economía laboral

Hipótesis específica 4

Considerando el primer objetivo específico 1 se presentan las siguientes hipótesis estadísticas, expresadas como hipótesis nula H_0 y H_1 , respectivamente.

H_0 : No existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y la dimensión economía laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

H_1 : Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y la dimensión economía laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023.

Tabla 29

Correlación y significancia entre el estrés laboral y la economía laboral

		Estrés laboral
Economía	Rho	-.441*
laboral	Sig. (bilateral)	.013
	N	31

Nota. Rho = coeficiente de correlación Rho de Spearman

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla 29 muestra un valor de p de .013 resultado menor a .050, por lo que, se decide rechazar la hipótesis nula, asimismo, el coeficiente de correlación revela un valor de -.441, afirmando así una correlación de magnitud moderada e inversa en su dirección. Es así que se concluye que existe suficiente evidencia para afirmar que la variable estrés laboral y la dimensión economía laboral están relacionadas de manera inversa.

Discusión de resultados

El presente estudio pretendió determinar en conjunto (objetivo general y específicos) si el estrés laboral presentaba relación con el desempeño laboral, así como sus dimensiones, en trabajadores pertenecientes a una empresa del rubro hotelero de Ica, 2023. Después de emplear las herramientas y en base a los resultados obtenidos, se aceptó la hipótesis alterna (H_1), la cual indica que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Además, los resultados también revelaron que no existe una relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia laboral, sin embargo, si existe relación entre el estrés laboral y la eficacia laboral, asimismo, también presentó relación el estrés laboral y la calidad laboral, el estrés laboral y la economía laboral.

Haciendo un análisis a los resultados obtenidos, se puede afirmar que en la muestra analizada los trabajadores presentan niveles de estrés (9.7%), intermedio (22.6%) y bajo (67.7%), teniendo una relación inversamente proporcional con el desempeño laboral cuyos niveles son: bajo (3.2%), medio (29%) y alto (67.7%). Estos resultados permiten concluir; si existen menores niveles de estrés laboral mayores serán los niveles de desempeño laboral de los trabajadores. Tales hallazgos coinciden con la investigación de Torres (2023) titulada “*El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022*”. Cuyos resultados mostraron la existencia de una relación inversa y significativa entre ambas variables ($r=-.345$, $p=.004$), en otras palabras, niveles óptimos de desempeño laboral presentan niveles bajos de estrés y también de manera inversa. Otro estudio con similares resultados es el de Pereyra y Benabente (2021), trabajo titulado “*Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería, Hospital Santa María del Socorro - Ica 2021*”, en el cual se halló una relación significativa inversa de tipo moderada entre ambas variables, según la

prueba estadística de rho de Spearman con una significancia ($p=.000$) y un coeficiente de correlación de $-.534$.

No obstante, los resultados hallados son contrarios al autor Onofre (2021), que en su trabajo titulado “*Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*”, cuyos resultados indican que no existe relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en dichos trabajadores, por lo tanto, las variables son independientes.

Así también, el valor de Rho de $-.595$, ubicándose dentro de la tabla de correlación y presenta una alta correlación entre estrés laboral y desempeño laboral. Además, tiene una significancia asintótica con un valor de $p=.000$, lo que indica que existe una relación inversa alta entre estrés laboral y desempeño laboral. Los resultados podrían explicarse con el modelo instructivo de estrés ocupacional de Ivancevich y Matteson (1989), donde se plantean que el estrés está delimitado por las características individuales del trabajador, cuya respuesta estará regulada por las características individuales y por la acción ante una situación o evento externo, en el que cada persona tendrá conductas internas o externas ante las demandas que se le presenten, lo cual reduce y regula los niveles de estrés en la muestra y así generan mayores competencias, según la teoría de Bartram (2005), quien considera las competencias que se generan dentro del ámbito laboral en los diferentes puestos. Estas competencias están asociadas a las capacidades y destrezas observadas en el trabajador para desempeñar sus funciones de manera eficaz.

Por otro lado, se midieron los niveles de estrés por dimensiones, con porcentajes diferentes por cada dimensión, de lo cual se deduce que hay una diversidad de opiniones en los colaboradores. En la mayoría de dimensiones, el nivel predominante es el bajo: clima organizacional (71%), estructura organizacional (74.2%), territorio organizacional (83.9%),

tecnología (71%), influencia del líder (61.3%), falta de cohesión (61.3%) y respaldo de grupo (61.3%). Estos resultados están apoyados en lo que manifiesta la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), que al respecto menciona que si las exigencias laborales se encuentran en un sano equilibrio con el conocimiento que tiene el colaborador y se tiene un control adecuado de las labores desempeñadas, entonces el entorno o atmosfera del trabajo, será eficiente y sin problemas de estrés significativos, lo cual llevará a un buen rendimiento, alta productividad, etc. Asimismo, de manera global, los resultados de los niveles de estrés son los siguientes: bajo (67.7%), intermedio (22.6%) y estrés (9.7%). Como se aprecia, el mayor número de trabajadores tienen niveles bajos de estrés, lo cual pone a la empresa en una posición ventajosa. Los resultados pueden entenderse desde el enfoque de la interacción de las demandas, el control y el enfoque de apoyo social puesto que se centra en un abordaje de la previsión empresarial, fundamentándose en como ciertos factores pueden interactuar en esta relación permitiendo así su identificación y evaluación a fin de modificar dichos factores en beneficio empresarial.

También, se midió el nivel de desempeño laboral por dimensiones; a diferencia del estrés laboral, los resultados están en niveles altos, lo que indica que los colaboradores tienen un buen desempeño laboral: eficacia laboral (77.4%), eficiencia laboral (74.2%), calidad laboral (80.6%) y economía laboral (58.1%). Pese a, que todos son niveles altos en lo que respecta a la economía de las cuatro dimensiones, es la de menor porcentaje, que se evidencia en que existe un cierto grupo de colaboradores que no saben todavía manejar adecuadamente los recursos económicos que se les brindan para el correcto desempeño de sus funciones. Estos resultados se manifiestan en lo que indica CEPAL (2016), según el cual el resultado final depende de que la eficacia, eficiencia, calidad y economía se trabajen por igual, porque ello contribuirá a un buen desempeño laboral, etc. Asimismo, de manera global, los

resultados arrojaron los siguientes niveles de desempeño laboral: bajo (3.2%), medio (29%) y alto (67.7%). Con estos resultados se aprecia que los colaboradores tienen un desempeño alto dentro de la organización, inversamente a los resultados del estrés laboral.

Por tanto, los resultados obtenidos, con esta investigación dentro del rubro hotelero, no se ajustan a lo que menciona CEPAL (2016), que indica que en el Perú el desempeño laboral en el sector hotelero es bajo debido a la informalidad de sus trabajadores, puesto que como se aprecia en los resultados, el desempeño laboral obtenido es alto, donde los trabajadores cumplen objetivos eficazmente haciendo uso de los recursos económicos de manera correcta, reconociendo sus logros. Sin embargo, los resultados de la presente investigación se asemejan en el rubro hotelero a los de Ali y Gaber (2021), en su estudio “The effect of job stress on the employees' performance and turnover intention in egyptian hotels: job satisfaction as a mediator”. En conclusión, el estrés laboral repercute significativamente en el desempeño, como en la satisfacción laboral con una significancia de $p \leq 0.0$, donde también su muestreo fue no probabilístico, debido a que su población fue seleccionada al azar en hoteles tres estrellas de Alejandría.

CONCLUSIONES

1. Se halló que el estrés laboral presentó correlación inversamente proporcional y con significancia de tipo alta con el desempeño laboral, con un Rho de $-.595$ y un p valor de $.000$, aceptándose la hipótesis alterna establecida como “Existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores de una empresa hotelera en Ica, 2023”. Es decir, a menor estrés laboral mayor será el desempeño laboral de los trabajadores.
2. Se evidenció que el 67.7% de los trabajadores de la empresa hotelera tiene un nivel bajo de estrés laboral, muy por el contrario, el desempeño laboral fue alto con el 67.7%. Ello debido a que los trabajadores no son propensos a generar estrés laboral, porque la empresa cumple con brindarles los recursos necesarios para la correcta realización de sus funciones como son los equipos de trabajo, presupuesto por áreas, correcta distribución de funciones y objetivos claros como empresa.
3. No se halló que el estrés laboral presentó correlación inversamente proporcional y con significancia con la eficacia laboral en colaboradores de una empresa hotelera de Ica, 2023, con un p valor de $.122$, por lo que, se rechazó la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación significativa entre ambas variables. Resultados que pueden explicarse por diversos factores, como la variabilidad individual en la resiliencia y las estrategias de afrontamiento del estrés, la presencia de apoyo organizacional, y un ambiente de trabajo positivo que puede mitigar los efectos negativos del estrés.

4. Se halló que el estrés laboral presentó correlación inversamente proporcional y con significancia de tipo moderada con la eficiencia del desempeño laboral en trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023. Después de analizar los datos, se obtuvo un Rho de $-.544$ y un p valor de $.002$. Declinando así la hipótesis nula, aceptando entonces la hipótesis alterna, permitiendo concluir la existencia de correlación significativa entre ambas variables de manera inversa. Los resultados evidencian que los colaboradores logran objetivos utilizando los recursos disponibles de manera correcta, muestran compromiso con su trabajo e innovan ideas para su área, lo cual hace que tengan mejor control del estrés laboral.
5. Se halló que el estrés laboral presentó correlación inversamente proporcional y con significancia de tipo moderado con la calidad del desempeño laboral en trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023. Después de analizar los datos se obtuvo un Rho de $-.555$ y un p valor de $.001$. Rechazando la hipótesis nula, aceptando entonces la hipótesis alterna, concluyendo en la existencia de correlación significativa sobre la variable y la dimensión de manera inversa. Estos resultados indican que los colaboradores están satisfechos por realizar un adecuado trabajo, el cual les permite crecer dentro de la organización; por ello, la empresa les brinda línea de carrera y mejores salarios, así como los jefes respeto y consideración, por lo que son menos propensos a desarrollar estrés laboral.
6. Se precisó que el estrés laboral presentó correlación inversamente proporcional y con significancia de tipo moderada con la economía del desempeño laboral en trabajadores de una empresa hotelera de Ica, 2023. Después de analizar los datos, se obtuvo un Rho de $-.441$ y p valor de $.013$, Rechazándose la hipótesis nula,

aceptándose así, la hipótesis alterna, por lo que, las variables y la dimensión se correlacionaron de manera inversa. Estos resultados indican que los colaboradores son capaces de organizar y movilizar los recursos económicos tales como presupuestos, gastos y préstamos que la empresa les otorga para cumplir con los objetivos establecidos. Así también distribuye correctamente los puestos de trabajo para no generar mucha carga laboral, lo cual hace que tengan mejor control del estrés laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda ampliar el estudio más a fondo, así como las posibles causas que generan estrés, con la finalidad de diseñar programas de intervención y poder afrontar los niveles de estrés para que ello no afecte el buen desempeño laboral. Aplicar de manera trimestral instrumentos que midan los niveles de estrés, así como el nivel de desempeño de los trabajadores.
2. Se sugiere a la empresa hotelera seguir manteniendo el nivel óptimo de desempeño laboral evidenciado en los trabajadores; fomentando un ambiente social saludable, así mismo incentivar ideas innovadoras, motivar a los trabajadores, trabajar en equipo, mantener una comunicación eficaz y manejar la flexibilidad, así como establecer expectativas claras y tener *feedback* con cada uno de los trabajadores.
3. Se recomienda a la empresa implementar un modelo de eficacia laboral, el cual permitirá beneficiar el bienestar individual y grupal de los trabajadores, tener un mayor rendimiento laboral, aumentar la productividad y formar equipos sólidos de trabajo.
4. Se sugiere realizar reuniones mensuales que permitan a los trabajadores interactuar y conocerse, así como escuchar sus recomendaciones, lo que mantendrá la calidad laboral dentro de la organización.
5. Se recomienda brindar capacitaciones orientadas a las tareas que desempeña cada área de trabajo; por ejemplo, capacitaciones sobre servicio, atención al cliente y manipulación de productos perecibles, así como capacitaciones para potenciar sus

habilidades blandas tales como liderazgo, comunicación y trabajo en equipo, que les permitan seguir desarrollándose dentro de la empresa.

6. Implementar KPIs para medir la cantidad de tiempo y de recursos que se utilizan en las tareas asignadas, a fin de tener indicadores medibles que permitan conocer si lo planteado está dando resultados para la organización y si los recursos están siendo destinados de manera correcta.

REFERENCIAS

- Ali, E. & Gaber, A. (diciembre de 2021). The effect of job stress on the employees' performance and turnover intention in egyptian hotels: job satisfaction as a mediator. *International Journal of Tourism and Hospitality Management*, 4(2), 303-321.
https://www.researchgate.net/publication/360400711_303
- Araujo, M. & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (6a ed.). Episteme.
- Babatunde, A. (2013). Occupational stress: a review on conceptualisations, causes and cure. *Economic Insights – Trends and Challenges*, 2(3), 73-80.
<https://www.researchgate.net/publication/258668616>
- Balducci, C., Schaufeli, W., & Fraccaroli, F. (2011) The job demands–resources model and counterproductive work behaviour: The role of job-related affect. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(4), 467-496.
<https://doi.org/10.1080/13594321003669061>
- Bartram, D. (2005). The great eight competencies: a criterion-centric approach to validation. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1185-1203.
<http://dx.doi.org/10.1037%2F0021-9010.90.6.1185>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3a ed.). Pearson Educación de Colombia.
- Brown, T. (2019). *Confirmatory factor analysis for applied research*. The Guilford Press.
- Byrne, B. (2013). *Structural equation modeling with Mplus: basic concepts, applications, and programming*. Routledge.

- CAF: Productividad laboral del Perú es cinco veces menos de la de EEUU. (2020). *Semana Económica*. <https://semanaeconomica.com/que-esta-pasando/articulos/319798-caf-productividad-laboral-del-peru-es-cinco-veces-menos-de-la-de-eeuu>
- Campbell, J., McHenry, J., & Wise, L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-333. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Campo-Arias, A., & Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Revista Salud Pública*, 10(5), 831-839. <https://doi.org/10.1590/S0124-00642008000500015>
- Chacín, B., Corzo, G., Rojas, L., Rodríguez, E., & Corzo, G. (2002). Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. *Investigación Clínica*, 43(4), 271-289. <https://acortar.link/8VibYk>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (2a ed). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano* (3a ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2a ed.). McGraw-Hill.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2a ed.). Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Cohen, S. (1980). Aftereffects of stress on human performance and social behavior: a review of research and theory. *Psychological Bulletin*, 88(1), 82-108. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.88.1.82>
- Collins, S., Karasek, R., & Costas, K. (2005). Job strain and autonomic indices of cardiovascular disease risk. *American Journal of Industrial Medicine*, 48(3), 182-193. <https://doi.org/10.1002/ajim.20204>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (19 de octubre de 2016). Indicadores laborales de América Latina y el Caribe continúan deteriorándose en medio de contracción económica regional [Comunicado de prensa].

<https://www.cepal.org/es/comunicados/indicadores-laborales-america-latina-caribe-continuan-deteriorandose-medio-contraccion>

- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo* [Informe]. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en Trabajo. <https://osha.europa.eu/es/publications/report-research-work-related-stress>
- Cújar, Á., Ramos, C., Hernández, H., & López, J. (julio-setiembre de 2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*, 29(128), 350-355. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000126>
- Del Hoyo, M. (2004). *Estres laboral*. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T.
- Dolores, E., Salazar, J., Valdivia, M., Hernández, M., & Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia & Negocios*, 9(2), 169-182. <https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013>
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., Cooper, C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61(2), 227-271. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.00113.x>
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. <https://www.academia.edu/28225252/>
- Grajeda, A. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11354>
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12a ed.). Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.

- Instituto de Opinión Pública, PUCP. (marzo de 2018). Una mirada a la salud mental desde la opinión de los peruanos. *Estado de la Opinión Pública*, (150), 1-25.
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/112469>
- Ivancevich, J. & Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial* (2a ed.). Trillas.
- Jex, S. (1998). *Stress and job performance: theory, research, and implications for management practice*. Sage Publications.
- Johnson, J. & Hall, E. (octubre de 1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.
<https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336>
- Karasek, R. (junio de 1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
<https://doi.org/10.2307/2392498>
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Ko, C. (2020). Exploring hotel employee's work stress by individual characteristics. *Open Access Library Journal*, 7(e6023), 1-5. <https://doi.org/10.4236/oalib.1106023>
- Labrador, F., & Crespo, M. (1993). *Estrés: trastornos psicofisiológicos*. Eudema.
- Lazarus, R. (1999). *Stress and emotion*. Springer.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Organización Mundial de la Salud.
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- Los 3 países con menos desempleo en América Latina (y por qué no es necesariamente una buena señal). (5 de julio de 2018). *BBC News Mundo*.
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-44662399>

- Mababu, R. (2016). La relación entre el *burnout* y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Revista Internacional de Humanidades Médicas*, 5(1), 17-30. <https://www.researchgate.net/publication/341048622>
- Mariani, S. (5 de abril de 2019). Chile: 20% de trabajadores no recibe feedback sobre desempeño. *Diario Concepción*. <https://www.diarioconcepcion.cl/economia-y-negocios/2019/04/05/chile-20-de-trabajadores-no-recibe-feedback-sobre-desempeno.html>
- McDonald, R. (1999). *Test theory: a unified treatment*. Lawrence Erlbaum.
- McEwen, B. (2000). The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance. *Brain Research*, 886(1-2), 172-189. [https://doi.org/10.1016/S0006-8993\(00\)02950-4](https://doi.org/10.1016/S0006-8993(00)02950-4)
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. <https://www.researchgate.net/publication/338527055>
- Mercado, L. (2019). *Estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del restaurante El Paísa, Trujillo, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/11537/31374>
- Montalbán, Y. (2018). *Desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción del cliente del gimnasio Life Spa and Fitness S.R.L. Piura-2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional. <https://core.ac.uk/download/pdf/250077542.pdf>
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>
- Neidhardt, J., Weinstein, M., & Conry, R. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Deusto.
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. °*

- 1, Quito, en el año 2019 [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS). (1 de diciembre de 2021). Guía para la mejora del estrés laboral. *Estándares OISS de Seguridad y Salud en el Trabajo*, (14), 1-47. <https://oiss.org/wp-content/uploads/2021/12/EOSyS-14-Estreslaboralv3.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo* [Informe]. Ginebra: Autor. <https://www.ilo.org/es/publications/estres-en-el-trabajo-un-reto-colectivo>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (21 de febrero de 2023). Estrés. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Ortiz, P., Reyna, J., & Villarruel, G. (2020). *Desempeño laboral: una revisión sistemática de su desarrollo en el sector hotelero, en Latinoamérica* [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3943>
- Pereyra, M. & Benabente, R. (2021). *Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Santa María del Socorro - Ica 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1373>
- Pucha, M. (2021). *Estrés y desempeño laboral en los docentes del Colegio de Bachillerato Particular Miguel Ángel Suárez, en la ciudad de Loja durante el Periodo académico 2020 - 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Institucional. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/24288>
- Revelle, W., & Zinbarg, R. (2009). Coefficients alpha, beta, omega, and the glb: comments on Sijsma. *Psychometrika*, 74(1), 145-154. <https://doi.org/10.1007/s11336-008-9102-z>
- Ricra, Y. & Solis, C. (2023). *El estrés laboral en los colaboradores de hoteles a raíz del Covid-19* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/10757/668425>

- Rodríguez, R., Roque, Y., & Molerio, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 3(1), 1-19. <https://doi.org/10.33670/18181023.v3i01.13>
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63. <https://goo.su/3aaBA>
- Sánchez, J. & Bustamante, K. (2008). Auditoría al proceso de evaluación del desempeño. *Contabilidad y Auditoría*, (198), 105-133.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un *contact center* de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33-50. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>
- Torres, R. (2023). *El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental] Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/13258>
- UNAM Global Revista. (30 de abril de 2023). México: alarmantes cifras de estrés laboral. https://unamglobal.unam.mx/global_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/
- Velásquez, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. *Ciencia Latina*, 6(1), 155-180. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492
- Vera, A. & Chapoñan, E. (2019). *Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador - 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1239>
- World Health Organization (WHO). (19 de octubre de 2020). Occupational health: Stress at the workplace. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>

Zerpa, A. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia del Archivo Registral Físico Lima, del Reniec, 2014* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9169>

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Estrés laboral	- Clima organizacional - Estructura organizacional - Territorio organizacional - Tecnología - Influencia del líder - Falta de cohesión	Método: el método utilizado para este estudio será el hipotético-deductivo. Tipo y alcance: es de tipo básico cuantitativo. Diseño: el diseño será no experimental correlacional; a su vez será transversal. Población: la población de esta investigación estará constituida por 60 trabajadores de ambos sexos, y edades oscilantes entre 18 y 75 años, que pertenecen a una empresa hotelera ubicada en el distrito de San Juan Bautista. Muestra: la muestra de estudio está constituida por 40 trabajadores que ingresaron hasta el mes de enero a laborar en la empresa hotelera. Criterios de exclusión: se excluyeron a 20 trabajadores que ingresaron a partir del mes de febrero.
Encontrar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023.	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023	HE: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023.			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Desempeño laboral	- Eficiencia laboral - Eficacia laboral - Calidad laboral - Economía laboral	
Encontrar la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión eficacia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023.	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión eficacia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión eficacia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023.			
Encontrar la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión eficiencia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023.	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión eficiencia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión eficiencia laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023.			
Encontrar la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión calidad laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión calidad laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión calidad laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023.			
Encontrar la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión economía laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023.	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión economía laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión economía laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023.			

Anexo2: Cuestionario de desempeño laboral

EDAD:

SEXO: (F) (M)

ÁREA QUE LABORA:

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una lista de 24 ítems a los cuales le agradeceremos responder con total sinceridad con una (x). Sus respuestas me permitirán conocer su percepción sobre el desempeño laboral de su centro de trabajo.

N°	ÍTEMS	NUNCA	RARAS VECES	A VECES	SIEMPRE
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta al logro de los objetivos que busca la empresa.				
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área laboral, para el logro de los objetivos.				
3	Considera que en la empresa, los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.				
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.				
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.				
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.				
7	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.				
8	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.				
9	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.				
10	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus habilidades laborales.				

11	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.				
12	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.				
13	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomiendan.				
14	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.				
15	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.				
16	Considera que su jefe inmediato presta atención suficiente a su trabajo.				
17	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.				
18	Considera estar satisfecho con el respeto y consideración que el jefe inmediato le brinda.				
19	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.				
20	Considera que los canales de distribución económica de la empresa han permitido nuevos proyectos.				
21	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.				
22	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.				
23	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.				
24	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.				

¡Gracias por su participación!

Anexo3: Cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS

EDAD: SEXO: (F) (M)

ÁREA QUE LABORA:

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una lista de 25 ítems a los cuales le agradeceremos responder con total sinceridad con una (x) aquellos que son fuente actual de estrés, donde los niveles están representados de la siguiente manera:

OPCIONES DE RESPUESTA:

NUNCA (1)

OCASIONALMETE (2)

FRECUENTEMENTE (3)

RARAS VECES (4)

ALGUNAS VECES (5)

GENERALMENTE (6)

SIEMPRE (7)

ÍTEMS		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							

5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							

21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me estresa.							

¡Gracias por su participación!

Anexo 4: Consentimiento informado

Título de la investigación:

“Estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de una empresa hotelera de Ica en el año 2023”

Responsable de la investigación:

Arocena Cortez, Geraldine Yanina

Propósito del estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de una empresa hotelera en la ciudad de Ica. Este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Psicología de la Universidad Continental.

La evaluación sobre la relación entre estrés laboral y desempeño laboral aparentemente sencilla, se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad. Usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder; también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite.

Si decide participar en este estudio, se realizará lo siguiente:

1. Se aplicará un cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, que consta de 25 ítems.
2. Se aplicará un cuestionario sobre desempeño laboral que consta de 24 ítems.

Riesgos:

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo para su salud.

Beneficios:

Se beneficiará de una evaluación organizacional, para tomar las acciones necesarias para el correcto desempeño de sus funciones; se informarán de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan de la prueba realizada.

Costos y compensación:

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

Derechos del participante:

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio; también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Firma del participante

Huella digital

Fecha y hora

Nombre:

DNI:

Firma del investigador

Huella digital

Fecha y hora

Nombre:

DNI:

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

ICA, 01 DE AGOSTO DEL 2023

Sr.

Victor rojas Chilquillo
Gerente general

Asunto:

solicito autorización para aplicación de trabajo de investigación

Reciba mi cordial saludo

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la escuela profesional de Psicología, de la Universidad Continental, así mismo teniendo en cuenta su alto espíritu de colaboración, le solicito autorización de ingreso a su entidad para desarrollar mi trabajo de investigación denominado "ESTRES LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA HOTELERA DE ICA, 2023", en horarios coordinados con su despacho. No siendo más, quedo a su disposición.



GERALDINE YANINA AROCENA CORTEZ
48041045



VICTOR A. ROJAS CHILQUILLO
Gerente General



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Ica, 01 agosto de 2023

SEÑORITA:

GERALDINE YANINA AROCENA CORTEZ

Bachiller en Psicología

PRESENTE

ASUNTO: AUTORIZACION SOLICITUD

Me es muy grato dirigirme a usted muy cordialmente a nombre de la empresa Andina Service Tours E.I.R.L. en relación a su solicitud referida 01 agosto, la gerencia AUTORIZA realizar su tesis profesional en nuestra empresa.

Confiamos en su profesionalismo y buen trabajo en pro de nuestros colaboradores.

Sin otro particular, me despido haciendo propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente

ANDINA SERVICE TOURS E.I.R.L.

Victor A. Rojas Chikquillo
GERENTE

(056)315125

Calle Principal N° 44 – Distrito San Juan Bautista

libetquijano@hotelhaciendasanjuan.com

www.hotelhaciendasanjuan.com

