



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**“EFECTO DEL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL A TRAVÉS DE  
LOS POSTULADOS DE THOMAS HOLMES Y RICHARD RAHE EN EL  
RIO HOTEL DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA COMERCIAL**

**Autora**

Johanna Mishell Trejo Sarchi

**Tutor**

Ing. René Basantes A. PhD.

**Riobamba, Ecuador. 2022**

## **INFORME DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación: “EFECTO DEL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL A TRAVÉS DE LOS POSTULADOS DE THOMAS HOLMES Y RICHARD RAHE EN EL RIO HOTEL DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”, elaborada por Srta. Johanna Mishell Trejo Sarchi tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.



Firmado electrónicamente por:  
**RENE ABDON  
BASANTES  
AVALOS**

PhD. René Abdón Basantes Ávalos

**TUTOR**



## CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Graduación del Proyecto de Investigación de título “**EFFECTO DEL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL A TRAVÉS DE LOS POSTULADOS DE THOMAS HOLMES Y RICHARD RAHE EN EL RIO HOTEL DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**”, para la obtención del título de Ingeniera Comercial, presentado por la Srta. Johanna Mishell Trejo Sarchi.

Una vez revisado el informe final del proyecto de graduación escrito en lo cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, se remite el presente ejemplar original para uso y custodio de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firma:

PhD. René Basantes

10

**Tutor**

**Nota**



Firmado electrónicamente por:  
**RENE ABDON  
BASANTES  
AVALOS**

**Firma**

Mgs. Francisco Pérez

9

**Miembro 1**

**Nota**



Firmado electrónicamente por:  
**FRANCISCO  
PAUL PEREZ  
SALAS**

**Firma**

PhD. Pablo Fierro

9,7

**Miembro 2**

**Nota**

PABLO  
ENRIQUE  
FIERRO LOPEZ

Firmado  
digitalmente por  
PABLO ENRIQUE  
FIERRO LOPEZ

**Firma**

**Calificación**

9,56

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, JOHANNA MISHELL TREJO SARCHI, con cédula de identidad N° 0401931613, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación previamente establecida por la Carrera de Ingeniería Comercial y los derechos de autoría le pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Johanna Mishell Trejo Sarchi

C.I: 0401931613

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación le dedico a mi Dios por la vida y el designio tan maravilloso de haber podido culminar una carrera, a mis padres Edwin Trejo y Elizabeth Sarchi por ser el pilar principal en mi vida, a mis abuelitos que son como mis segundos padres Luis y Rosita por su amor y apoyo emocional, sin ellos nada de esto hubiera sido posible, pues este logro más que mío es de ellos y de todas aquellas personas que me alentaron para continuar.

A mi compañero de vida por ese apoyo incondicional en todo momento y por ser mi mano derecha siempre, a Dary, y a mis hermanas.

**Joha Trejo**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme culminar mi meta con satisfacción, a mi distinguida Universidad Nacional de Chimborazo en especial a mi bella Carrera de Ingeniería Comercial por haberme acogido por más de cinco años, a mis docentes, excelentes profesionales que nos enseñaron que más que un título la amistad prevalece y el don de gente, en especial a mis queridos docentes que marcaron un antes, un durante y estarán presentes siempre en mi vida. Un sentido Dios les pague a René Basantes, Omar Negrete, Paty Chiriboga, Francisco Pérez, Lenin Fuentes, Alexander Vinueza, Wilson Saltos, Martita Romero, Dante Ayaviri, Ximenita Tapia y Pablo Fierro grandes profesionales, mi respeto y admiración siempre, y a todos los que fueron parte de este gran proceso.

**DIOS LES PAGUE**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA

CERTIFICACIÓN

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

RESUMEN

ABSTRACT

1. INTRODUCCIÓN	14
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
3. OBJETIVOS	16
3.1. General	16
3.2. Específicos	16
3.3. Hipótesis	16
4. ESTADO DEL ARTE	17
4.1. Antecedentes	17
4.2. Fundamentación Teórica	18
4.2.1. UNIDAD 1: Generalidades de Rio Hotel, de la ciudad de Riobamba	19
4.2.1.1. Generalidades de Rio Hotel	19
4.2.1.2. Reseña Histórica del Rio Hotel	19
4.2.1.3. Misión	20
4.2.1.4. Visión	20
4.2.1.5. Localización	21

4.2.1.6.	Estructura Organizacional	22
4.3.	UNIDAD II: Estrés Laboral	23
4.3.1.	Definiciones del Estrés Laboral	23
4.3.2.	Tipos de Estrés Laboral	24
4.3.3.	Escala de estrés de Holmes y Rahe	25
4.3.4.	Los ítems de la escala del estrés.	25
4.4.	UNIDAD III: Clima Organizacional	28
4.4.1.	Definición de Clima Organizacional	28
4.4.2.	Importancia del Clima Organizacional	28
4.4.3.	Factores que determinan un buen Clima Organizacional	29
4.4.4.	Rendimiento Laboral	29
4.4.5.	Importancia del Rendimiento Laboral	29
4.4.6.	Factores psicosociales laborales	30
4.4.7.	Satisfacción Laboral	31
4.4.8.	Importancia de la Satisfacción laboral	31
4.4.9.	Medidas de garantizar la satisfacción del empleado	31
5.	METODOLOGIA	32
5.1.	Método Hipotético - Deductivo	32
5.2.	Tipo de investigación	33
5.2.1.	Investigación descriptiva	33
5.2.2.	Investigación documental	33
5.2.3.	Investigación de campo	33
5.3.	Diseño	34
5.3.1.	No experimental	34
5.4.	Población y muestra	34

5.4.1.	Población de estudio	34
5.4.2.	Muestra	35
5.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
5.5.1.	Técnicas	35
5.5.2.	Instrumento	35
5.5.3.	Técnicas de Análisis e interpretación de la información	36
6.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
6.1.	Análisis de Resultados	37
	Resultado de la encuesta aplicada a los trabajadores del Rio Hotel	37
6.2.	Discusión de resultados	53
6.3.	Hipótesis	54
6.4.	Propuesta	55
6.4.1.	Antecedentes de la propuesta	56
6.4.2.	Justificación	56
6.4.3.	Objetivos:	57
6.4.3.1	Objetivo general:	57
6.4.3.2	Objetivos específicos:	57
6.4.	Análisis de factibilidad:	57
6.5.	Fundamentación teórica:	57
6.5.1.	Tratamiento del Estrés Laboral	57
6.5.2.	Estrés Laboral	58
6.5.2.1.	Concepto de Estrés Laboral:	58
6.5.2.2.	Medidas que deben tomarse con respecto al Estrés:	58
6.5.2.3.	Técnicas de prevención del Estrés Laboral	59
6.5.2.4.	Ejercicios de relajación:	60

7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
7.1.	Conclusiones	61
7.2.	Recomendaciones	62
8.	BIBLIOGRAFÍA	63
9.	ANEXOS	67
	Anexo 1: Cuestionario	67
	Anexo 2: Matriz de Consistencia	70
	Anexo 3: Matriz De Operacionalización De Variables	71
	Anexo 4: Evidencias fotográficas	73

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b>	Escala del estrés de Holmes y Rahe	26
<b>Tabla 2:</b>	Población y muestra	34
<b>Tabla 3:</b>	Agotamiento en el trabajo	37
<b>Tabla 4:</b>	Horarios Rotativos	39
<b>Tabla 5:</b>	Calidad del ambiente de trabajo	41
<b>Tabla 6:</b>	El estrés como causante de mal desempeño laboral	43
<b>Tabla 7:</b>	Desempeño en el trabajo	45
<b>Tabla 8:</b>	Grado de estrés	47
<b>Tabla 9:</b>	Herramientas para afrontar el estrés	49
<b>Tabla 10:</b>	Taller de relajación	51
<b>Tabla 11:</b>	Resultados de la Encuesta Escala de Estrés	53
<b>Tabla 12:</b>	Técnicas de respiración	59

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Agotamiento en el trabajo .....	37
<b>Gráfico 2:</b> Horarios Rotativos.....	39
<b>Gráfico 3:</b> Calidad del ambiente de trabajo .....	41
<b>Gráfico 4:</b> El estrés como causante de mal desempeño laboral .....	43
<b>Gráfico 5:</b> Desempeño en el trabajo .....	45
<b>Gráfico 6:</b> Grado de estrés.....	47
<b>Gráfico 7:</b> Herramientas para afrontar el estrés .....	49
<b>Gráfico 8:</b> Taller de relajación.....	51

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo **“DETERMINAR LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL, EN EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE RIO HOTEL EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**, se desarrolló dentro del paradigma crítico propositivo bajo un enfoque cualitativo y diseño no experimental en una investigación de campo aplicada.

La población estuvo constituida por un universo de 10 miembros del Rio Hotel, compuestos por 6 hombres y 4 mujeres. La recolección de datos fue obtenida a través de la Escala de Acontecimientos Vitales Estresantes. Desarrollada por Holmes y Rahé (1967), que consta de 23 ítems que presentan una lista de sucesos potencialmente estresantes en las que quien responde valora de 0 a 100 el impacto psicológico que le provocó el evento, tiene un  $\alpha \geq .70$  que indica un nivel de consistencia interna adecuado.

Los datos obtenidos fueron analizados en tablas estadísticas y gráficos circulares, llegándose a la conclusión que el estrés laboral influye de forma directa en un mejor desempeño de los empleados, ya que este impacta en la capacidad para cumplir sus tareas, o funciones, en la eficiencia y en la manera en que el individuo gestiona sus propias emociones, afectándose a sí mismo y a su equipo de trabajo. La propuesta de solución se enmarcó en la realización de Taller de técnicas de relajación que permita al personal tomar un momento para reflexionar sobre su situación actual, mejorar su autoestima y presentar una sensación de bienestar que será reflejada en un mejor desempeño laboral dentro del Rio Hotel y personal en su núcleo familiar y social

Palabras claves: Desempeño laboral, estrés, autoestima, relajación

## ABSTRACT

The objective of the current research was to determine the influence of occupational stress in the performance of employees at RIO HOTEL in Riobamba city. It was developed within the proactive paradigm under a qualitative approach and non-experimental design in an applied field research. The population was a universe of 10 workers of Rio Hotel, between 6 men and 4 women. Data collection was obtained through the Stressful Life Events Scale which was developed by Holmes and Rahé (1967), it consists in 23 items that present a list of potentially stressful events in which the respondent rates the psychological impact caused by the event from 0 to 100, has an  $\alpha \geq .70$  that indicates an adequate level of internal consistency. The data obtained were analyzed in statistical tables and circular graphs, reaching the conclusion that occupational stress directly influences the performance of employees, since it impacts the ability to fulfill their tasks, or functions efficiently, and in the way in which the individuals manage their own emotions, affecting themselves and coworkers. The solution proposal was framed in the realization of a relaxation techniques workshop that allows the staff to take a moment to reflect on their current situation, improve their self-esteem and present a sense of well-being that will be reflected in a better work performance within the Rio Hotel, and personal in their family and social nucleus.

**Keywords:** Work performance, stress, self-esteem, relaxation.

Reviewed by:



Firmado electrónicamente por:  
**MISHELL  
GABRIELA SALAO  
ESPINOZA**

Lic. Mishell Salao Espinoza

**ENGLISH PROFESSOR**

C.C. 0650151566

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas están enfocadas en la eficiencia de sus actividades diarias, ocasionando presión en la fuerza productiva, la elaboración de productos o la prestación de servicios en el día a día cambia dependiendo del volumen de clientes que tengan, y la mano de obra se siente presionada, sin la motivación necesaria de ejecutar sus labores, sin el entusiasmo requerido, produciendo bajas en el proceso productivo y en la atención.

El estrés ha tomado un efecto muy peculiar en la realidad de las empresas, pues ha afectado el rendimiento de éstas, tomando en cuenta a directivos, empleados, entre otros, que han sido los más afectados, la falta de motivación es un factor primordial que han influido en miles de trabajadores, tornándose un ambiente no placentero para desarrollar sus actividades.

Un personal con problemas de estrés no podrá desempeñarse al 100%, ya que presentará ciertos comportamientos que impidan que se desenvuelva de la mejor manera, esto ocasiona desanimo, falta de interés, problemáticas con sus subordinados, entre otros, haciendo de su lugar de trabajo un ambiente no apto para cumplir con sus funciones.

El comportamiento por ende trae consecuencias ineludibles dentro de la organización como, por ejemplo, en el desempeño, en la productividad, satisfacción del cliente, adaptación a cambios continuos, que son primordiales para el manejo de una organización y llevan consecuencias en el largo plazo.

El estrés tiene una contextualización muy amplia. Según Davidson (2001), “El estrés se fundamenta como una respuesta que genera tensión, está definido como una respuesta física o psicológica ante situaciones de amenaza o tensión”

Desde el punto de vista emocional, social, cultural y médico. Según Gil-Monte (2003), “El estrés genera baja autoestima laboral y sentimientos de impotencia ante los problemas organizacionales, hasta depresiones severas y cuadros psicósomáticos de tipo cardiovascular, específicamente la aparición de hipertensión arterial”

Esta investigación pretende determinar el grado de estrés a través de los postulados de Thomas Holmes y Richard Rahe con la finalidad de tomar decisiones dentro de la organización y con esto evidenciar si el estrés afecta o no en Rio Hotel de la ciudad de Riobamba, y establecer alternativas de mejora para el personal laboral y de esta manera mejorar la productividad.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad el estrés laboral es un problema que afecta a la productividad de las empresas, muchas de las personas que padecen estrés sufren de enfermedades o trastornos que les afecta en el manejo y desempeño diario de sus funciones, ocasionando debilidad, pérdida de interés, bajo autoestima y otras consecuencias agraviantes.

El Rendimiento Laboral siempre se plasma en un buen manejo de emociones y una salud estable por parte de los trabajadores, y contempla una de las situaciones que más tienen que ver con el desempeño, por lo cual el estrés es uno de los mayores enemigos para la calidad laboral de los empleados. Se ha identificado en la actualidad como una de las problemáticas que más incidencia ha provocado en los últimos tiempos, determinando así una influencia directa que perjudica el rendimiento del equipo de trabajo. Tomando en cuenta que afecta no solo la salud física de una persona, si no la tranquilidad estable del diario vivir.

En Ecuador cada vez las consecuencias que trae este fenómeno son más notorias por lo que se abordará con los postulados de Richard Rahe y Tomas Holmes para la incidencia de estrés dentro de la empresa Rio Hotel por lo que se ha tomado en consideración la problemática como una de las situaciones que no se pueden evitar ni pasar por alto en ningún tipo de empresas, como en el contexto de estudio donde se observa que los empleados se sienten muy desmotivados a cumplir sus funciones, lo que ocasiona bajo rendimiento laboral.

En el transcurso del tiempo ha tomado mayor relevancia el estrés. Según Peiró (2001):  
A lo largo del siglo XX y XXI, el estrés se convirtió en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo han puesto de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés generadas por la

experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. General**

Diagnosticar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de RIO HOTEL en la ciudad de Riobamba.

#### **3.2. Específicos**

- ✓ Analizar el nivel de Estrés Laboral de los trabajadores de Rio Hotel, a través de los postulados de Richar Rahe y Tomas Holmes.
- ✓ Establecer los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores.
- ✓ Proponer alternativas de relajación para disminuir el nivel de estrés de los trabajadores.

#### **3.3. Hipótesis**

**Hi:** En Rio Hotel el estrés influye en el rendimiento laboral de los empleados.

**Ho:** En Rio Hotel el estrés no influye en el rendimiento laboral de los empleados

## **4. ESTADO DEL ARTE**

### **4.1. Antecedentes**

Aray y Acosta (2016), en su estudio del diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la facultad de ciencias administrativas de la Universidad de Guayaquil, concluyeron que el estrés laboral afecta significativamente el estado y rendimiento de los empleados hasta el punto de llevarlos a ausentarse de sus puestos de trabajo.

Así mismo Muñoz (2018) en su estudio titulado “Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable Del Ecuador”, concluye que, para el desempeño de los empleados, el estrés es un impedimento grave y latente que afecta a la mayor parte de los colaboradores y que trae notables consecuencias al logro de los objetivos empresariales.

Por su parte Pulluquitin (2019), en su investigación titulada “Estrés Laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo”, identifica la relación que existe entre el estrés y la calidad de vida de los guardias con turno rotativo, teniendo como resultados que en base a la escala de estrés OIT se determinó un nivel bajo pues haciende en un 57% llegando a concluir que posee un nivel de estrés minoritario y esto se debe a causa de que no generan estadías si no a la rotación que mantienen.

Mendoza y Acosta (2016) en su estudio “Diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil”, analizan las condiciones del clima laboral que inciden en el grado de estrés en los trabajadores para contemplar si afecta de alguna manera el desenvolvimiento del personal y lograr un control del mismo, como resultados se obtuvo falencias que radican en el clima laboral en el departamento de mantenimiento de la facultad, produciendo afección a la salud y esto hace incurrir en costos económicos que se reflejan en el servicio de mantenimiento directamente.

Así mismo Muñoz (2018) en su estudio titulado “Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de

la Empresa Multicable Del Ecuador”, concluye que, para el desempeño de los empleados, el estrés es un impedimento grave y latente que afecta a la mayor parte de los colaboradores y que trae notables consecuencias al logro de los objetivos empresariales. Mendoza y Acosta (2016) en su estudio “Diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil”, analizan las condiciones del clima laboral que inciden en el grado de estrés en los trabajadores para contemplar si afecta de alguna manera. Los cambios trascendentales, los procesos, la globalización han sido un causante directo de enfermedades laborales, tras las pandemias, guerras, fenómenos naturales y sucesos cotidianos han influido en el desempeño laboral a nivel mundial.

El estrés se conoce hoy en día, como la enfermedad del siglo, afectando así a miles y miles de personas y especial en el ámbito laboral, incidiendo en problemas de concentración o en casos extremos enfermedades físicas y psicológicas. Rio Hotel necesita determinar si el desempeño de sus empleados se debe a que existe algún problema que afecta que se desempeñen de la mejor manera, proponiendo como tal, técnicas de acción efectivas que permita que los empleados puedan dejar sus problemas y lograr así un beneficio mutuo a través de técnicas continuas.

El presente trabajo está fundamentado en aspectos teóricos existentes sobre el tema, con la finalidad de mejorar la calidad laboral de los y las empleadas, por lo que la presente investigación se enfocará en determinar si padecen o no estrés a través de un cuestionario completo gracias a los postulados Richard Rahe y Tomas Holmes utilizan los métodos necesarios que validen la búsqueda de información, técnicas e instrumentos para poder determinar información verídica y confiable.

#### **4.2.Fundamentación Teórica**

Con la finalidad de conocer si existe el estrés laboral de los empleados de Rio Hotel, se realizará una revisión teórica a base de investigación en la que se explique cada variable, en caso de afirmar la hipótesis, se establecerá estrategias de relajación, óptimas para controlar el estrés.

## 4.2.1. UNIDAD 1: Generalidades de Rio Hotel, de la ciudad de Riobamba

### 4.2.1.1. Generalidades de Rio Hotel

Rio Hotel es un lugar acogedor que posee un estilo colonial, está ubicado en la zona céntrica de Riobamba, posee pintorescos balcones, está situado a dos cuadras de la Estación del Tren y del Parque Sucre. Posee cómodas y elegantes habitaciones, siendo un hotel 3 estrellas donde se visualiza la arquitectura de la urbe y la majestuosidad de los nevados de la cordillera de los Andes, ideal para turistas o viajeros de negocio.

*Ilustración 1:* Espacios y fachada del Rio Hotel



**Nota:** Las ilustraciones reflejan la belleza del Rio hotel y sus espacios acogedores

### 4.2.1.2. Reseña Histórica del Rio Hotel

En Riobamba a inicios del siglo XIX, el término Hotel no era muy conocido, siendo una especie de alojamiento para los viajeros los “tambos” que eran lugares con poco espacio y con un olor desagradable. Por el año 1900 el comerciante riobambeño Vicente Costales en su gran visión empresarial y motivado por la llegada del ferrocarril creó el primer hotel denominado “California”, siendo este un existo se creó el hotel “Paris” que tuvo lugar en la antigua plaza de

santo domingo. En 1911 se fundó el Hotel “Gran Central y así existieron una serie de creaciones de hoteles hasta llegar a los años 70 con más ejemplares de hospedaje como el hotel “Galpón y Cisne” (Moncayo, 2021).

Entre los principales servicios que ofrece este hermoso hotel, se puede mencionar:

**Ilustración 2:** Servicios que ofrece el Rio Hotel



**Fuente:** Chávez (2020)

**Elaborado por:** Johanna Trejo

**Nota:** La ilustración refleja los servicios ofrecidos por el Rio Hotel a sus clientes

#### 4.2.1.3. Misión

Ser un equipo de crecimiento continuo capaz de brindar el mejor servicio hotelero y de ofrecer al huésped un trato digno y personalizado para hacerlo sentir como en su propia casa.

#### 4.2.1.4. Visión

Ser una empresa competitiva que ofrezca el mejor servicio de hospedaje y lograr la preferencia y satisfacción de nuestros clientes, a través de la consistencia en el servicio y tecnología; por medio de trabajo en equipo, compromiso, autocontrol y confiabilidad e higiene.

#### 4.2.1.5. Localización

El Rio Hotel se encuentra ubicado en Pichincha 21-56 y, 10 de agosto esquina, en el centro histórico de Riobamba capital de la provincia del Chimborazo, el Rio Hotel también conocido por sus visitantes como un hotel de estilo colonial engalanado de extravagantes balcones que se convierten en maravillosas, fascinaciones turísticas.

*Ilustración 3:* Ubicación de la unidad de análisis



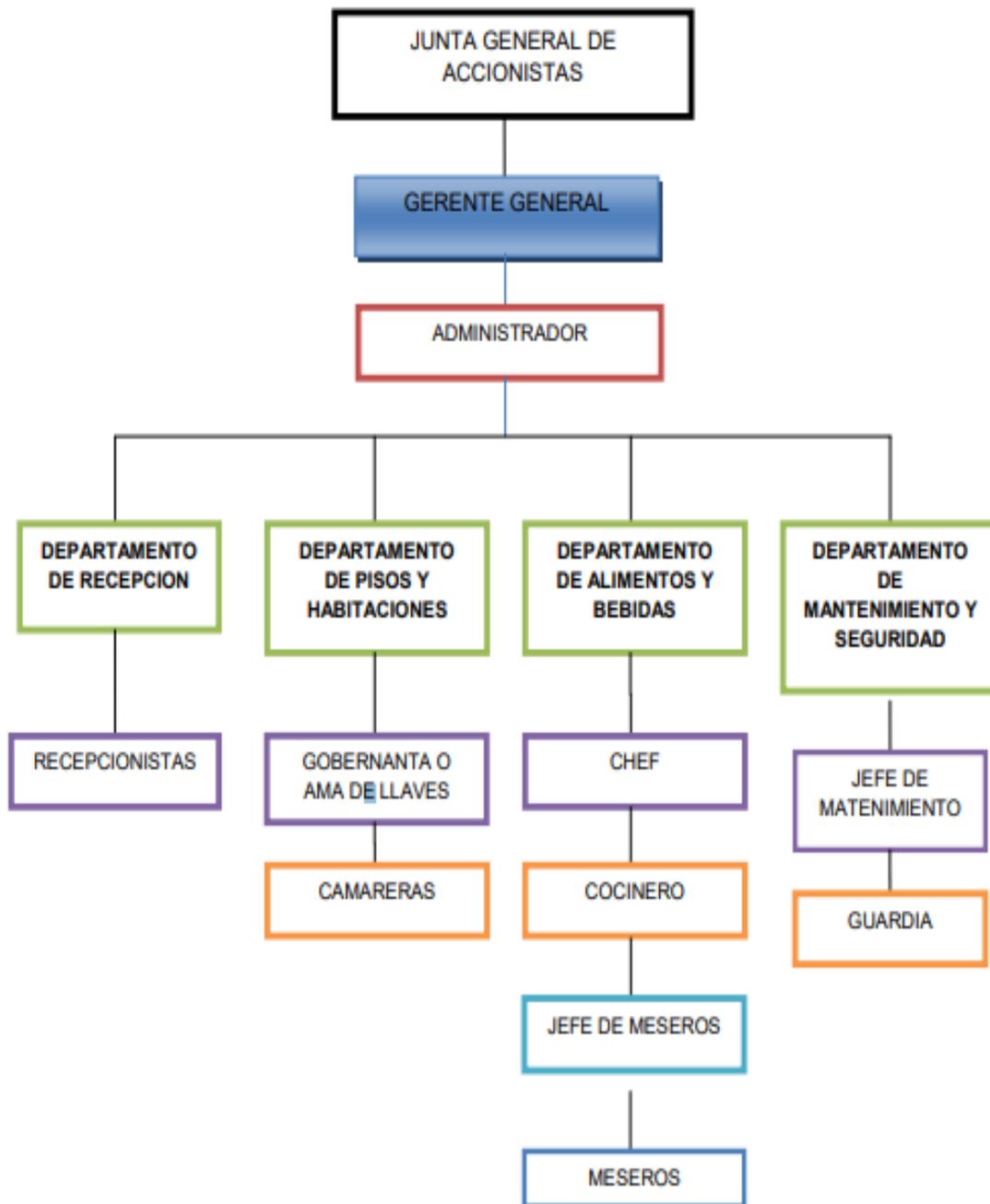
**Fuente:** Google Maps (2022)

**Elaborado por:** Johanna Trejo

**Nota.** La ilustración representa la ubicación del Rio Hotel (Chávez, 2020)

#### 4.2.1.6. Estructura Organizacional

*Ilustración 4:* Estructura Organizacional del Rio Hotel



**Fuente:** Chávez (2020)

**Elaborado por:** Johanna Trejo

**Nota.** La figura representa la estructura organizacional u organigrama del Rio Hotel  
(Calderón, 2016)

## **4.3. UNIDAD II: Estrés Laboral**

### **4.3.1. Definiciones del Estrés Laboral**

El Estrés Laboral es hoy en día uno de los principales factores que generan daños emocionales y físico e impiden el desarrollo productivo de quien lo padece.

Según Rodríguez, (s.f): El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. (p. 3)

El estrés es muy importante de estudiar pues ha traído muchas enfermedades por el hecho de que provoca afecciones en las personas. Según Medina (2017), “Es un estado de tensión, ya sea física o mental, producto de factores con tendencia a alterar el estado de equilibrio del organismo, generando consecuencias en la salud de los individuos”.

En base a investigaciones se ha podido determinar el grado de influencia de estrés en nuestro país, cuyos resultados lo determinan como una enfermedad que puede ser más agresiva con el tiempo en caso de no tratarse.

Según Enríquez (2016): El estrés es una enfermedad psicológica, la cual se ha desarrollado en los últimos tiempos alcanzando valores a considerar en los entornos laborales. En el medio ecuatoriano se ha detectado un incremento de dicha alteración, donde el 30% de las enfermedades ocupacionales son causadas por este aspecto.

La raíz etimológica del estrés viene desde tiempos remotos, pero es hoy en la actualidad un tema que ocasiona muchos perjuicios en las empresas. Según Vrljicak (2015), “La palabra estrés, etimológicamente, proviene de “stringere”, lo cual significa tensión y abarca tanto a la descripción de agentes estresores como al resultado acumulado de las reacciones del cuerpo ante el accionar de dichos agentes”. El exceso de trabajo dentro del ámbito laboral ocasiona perjuicios en los trabajadores e impiden que su desempeño sea el mejor.

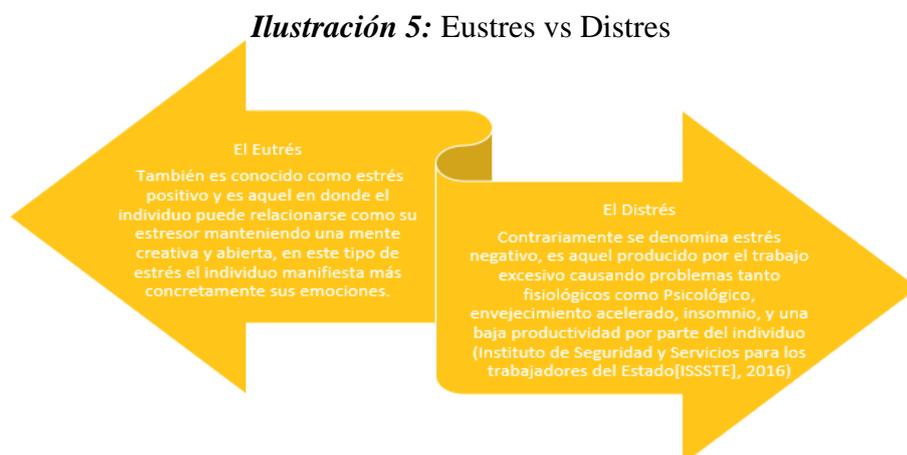
Según Olmedo (2015), se deben generalmente a la incapacidad del individuo de responder ante presiones excesivas que pueden ser producto del propio trabajo o del entorno laboral en sí, donde esta incapacidad se refiere al sentimiento de no poder sobrellevar tales presiones, evitando así reacciones positivas. Cuando existe todo tipo de factores negativos que provocan desgaste físico o emociones negativas.

Según Ticona (2015), puede provocar ansiedad, irritabilidad y tristeza, además de la exacerbación de diversas emociones. Además de esas reacciones emocionales podemos detallar otros síntomas: falta de rendimiento, agotamiento físico y mental. Cuando esta condición patológica resulta prolongada e intensa puede llegar a generar desórdenes mentales y otros problemas de salud.

Puede provocar ansiedad, irritabilidad y tristeza, además de la exacerbación de diversas emociones. Además de esas reacciones emocionales podemos detallar otros síntomas: falta de rendimiento, agotamiento físico y mental. Cuando esta condición patológica resulta prolongada e intensa puede llegar a generar desórdenes mentales y otros problemas de salud.

#### 4.3.2. Tipos de Estrés Laboral

El estrés laboral es un problema muy común pero no menos peligroso, puesto que, muchas de las enfermedades que conocemos en la actualidad son resultado del estrés inclusive la muerte. Para ello en un ámbito laboral (Fernandez, 2019) ha definido dos tipos de estrés: Eutrés y Distrés.



**Nota:** La ilustración demuestra los dos tipos de estrés que puede padecer una persona.

**Fuente:** Fernández (2019)

### **4.3.3. Escala de estrés de Holmes y Rahe**

Esta escala de estrés fue creada por los psicólogos Thomas Holmes y Richard Rahe, en 1967. Lo hicieron después de examinar los registros clínicos de más de 5.000 pacientes. El objetivo era determinar si los eventos estresantes estaban relacionados con el desarrollo de enfermedades.

La escala de estrés de Holmes y Rahe comprende un instrumento muy práctico para la evaluación Psicológica o nivel de estrés de los empleados, además de que tiene la capacidad de predecir posibles problemas de salud a causa del estrés. En términos de resultado de este estudio se puede decir que va de uno a 100 siendo el resultado más alto un posible impacto a la salud (González, 2019). De la investigación llevada a cabo por Holmes y Rahe surgió una lista que contiene 43 ítems, cada uno de ellos corresponde a un hecho estresante. Al frente de cada evento hay un número, dicho número indica el grado en que ese evento puede afectar a una persona de acuerdo con los estudios llevados a cabo.

La escala del estrés de Holmes y Rahe va de uno a cien. Cuanto más alto es el número, más probabilidades tiene de impactar la salud. Así mismo, si el número es bajo, la incidencia también es escasa. Sin embargo, los resultados se obtienen del sumatorio de los ítems. Si una persona, por ejemplo, ha vivido una situación de puntuación 30 y otra de puntuación 55, su nivel de estrés será de 85.

La forma de completar la escala del estrés es mirando la lista y marcando con un círculo los eventos que hayan tenido lugar en la vida personal durante el último año. Al final, se suman todas las puntuaciones. Si el resultado es de 150, el riesgo para la salud es medio-bajo. Si es de 200 o más, la persona estaría en riesgo. Y si suma 300 o más, el riesgo sería muy serio.

### **4.3.4. Los ítems de la escala del estrés.**

Los ítems que componen la escala del estrés de Holmes y Rahe son 44. Entre ellos hay algunos que son claramente estresantes, mientras que otros parecen a primera vista neutros

o incluso positivos. Sin embargo, lo repetimos, esta lista es fruto de una encuesta minuciosa.

Los ítems y su respectiva puntuación son los siguientes:

**Tabla 1:** Escala del estrés de Holmes y Rahe

<b>Nº</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>VALOR</b>
1.	Muerte del cónyuge	100
2.	Divorcio	73
3.	Separación	65
4.	Privación de la libertad	63
5.	Muerte de un familiar próximo	63
6.	Enfermedad o incapacidad, graves	53
7.	Matrimonio	50
8.	Perder el empleo	47
9.	Reconciliación de la pareja	45
10.	Jubilación	45
11.	Enfermedad de un pariente cercano	44
12.	Embarazo	40
13.	Problemas sexuales	39
14.	Llegada de un nuevo miembro a la familia	39
15.	Cambios importantes en el trabajo	39
16.	Cambios importantes a nivel económico	38
17.	Muerte de un amigo íntimo	37
18.	Cambiar de empleo	36
19.	Discusiones con la pareja (cambio significativo)	35
20.	Pedir una hipoteca de alto valor	31

21.	Hacer efectivo un préstamo	30
22.	Cambio de responsabilidades en el trabajo	29
23.	Un hijo/a abandona el hogar (matrimonio, universidad)	29
24.	Problemas con la ley	29
25.	Logros personales excepcionales	28
26.	La pareja comienza o deja de trabajar	26
27.	Se inicia o se termina el ciclo de escolarización	26
28.	Cambios importantes en las condiciones de vida	25
29.	Cambio en los hábitos personales	24
30.	Problemas con el jefe	23
31.	Cambio en el horario o condiciones de trabajo	20
32.	Cambio de residencia	20
33.	Cambio a una escuela nueva	20
34.	Cambio en la forma o frecuencia de las diversiones	19
35.	Cambio en la frecuencia de las actividades religiosas	19
36.	Cambio en las actividades sociales	18
37.	Pedir una hipoteca o préstamo menor	17
38.	Cambios en los hábitos del sueño	16
39.	Cambios en el número de reuniones familiares	15

40.	Cambio en los hábitos alimentarios	15
41.	Vacaciones	15
42.	Navidades	12
43.	Infracciones menores de la ley	11

#### **4.4. UNIDAD III: Clima Organizacional**

##### **4.4.1. Definición de Clima Organizacional**

El clima organizacional es un factor muy importante para mantener una tolerancia y evitar el estrés. Según Sánchez (2017):

El clima organizacional se deriva de la motivación individual. Las personas están constantemente en estado de adaptación, lo cual no se refiere únicamente a la satisfacción de necesidades de seguridad y fisiológicas sino de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. No alcanzarla crea frustraciones.

Para poder direccionar un buen clima organizacional se requiere el manejo de una cultura correcta. Según Goffee y Jones (2001), “Es una forma de actuar en una organización, y afirman que no hay una cultura correcta para una empresa dada. Sólo hay una cultura correcta para una situación empresarial. (pp. 30-31).

##### **4.4.2. Importancia del Clima Organizacional**

En concordancia con Marrero et al. (s.f.) la importancia del clima organizacional dentro de una compañía radica en la capacidad de eficiencia por parte de los trabajadores, esto debido a un ambiente de mayor comunicación, motivación laboral, satisfacción, incentivos, compromiso empresarial que permitan mejorar un objetivo en común que poseen muchas organizaciones que es obtener una mayor productividad y un mejor ambiente laboral.

#### **4.4.3. Factores que determinan un buen Clima Organizacional**

Un buen clima organizacional se traduce en la conformidad de parte de los servidores de la empresa permitiendo cumplir así los objetivos trasados por la misma sean estos económicos como empresariales, para esto existen una serie de factores que influyen en un buen ambiente laboral como lo son:

- ✓ Un horario Flexible y cómodo para el trabajador haciendo una relación entre la variable tiempo de trabajo y salario.
- ✓ Carga de Trabajo haciendo una comparativa con los demás departamentos verificando así que exista equidad en las diversas áreas de la empresa.
- ✓ Las vacaciones, la flexibilidad que le da el empleador al trabajador para poder disponer de ellas.
- ✓ Los permisos son un punto importante para un buen ambiente laborar, porque ante las emergencias es muy importante que exista una relación de confianza por parte de patrono para facilitar el permiso.
- ✓ Una mejor comunicación interna impartiendo información sobre los proyectos que tiene la empresa y si los empleados tienen conocimiento de ello, envió de correos informativos para que existe una mejor comunicación departamental (Fernández, 2019).

#### **4.4.4. Rendimiento Laboral**

Según Chiavenato (2009), “El Desempeño laboral son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”. En esto es necesario generar valor a todo el trabajo que desempeñen los trabajadores.

#### **4.4.5. Importancia del Rendimiento Laboral**

Cuando se habla de rendimiento laboral se refiere a la capacidad de la empresa u organización

para lograr los objetivos planteados sean estos económicos o estructurales, es decir el resultado final obtenido. También referimos al rendimiento laboral al resultado alcanzado en base a la relación de trabajo con los recursos disponibles para generar las metas propuestas (Pérez & Merino, 2016).

El buen o mal rendimiento laboral, es el factor primordial de la ejecución correcta de sus actividades diarias. Según Motowidlo (2003): El valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización (pág. 89)

Las expectativas que plantean los trabajadores son constantes del desempeño requerido dentro del trabajo. Según Bittel (2000), “Se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa”

#### **4.4.6. Factores psicosociales laborales**

Para una empresa es muy importante la medición del rendimiento laboral para poder conocer de forma más explícita si los objetivos planteados se cumplieron, mejorar la productividad, estrategias que permitan mitigar factores externos.

Para medir el rendimiento de los trabajadores se debe conocer los objetivos planteados para constatar si estos se cumplieron o no.

Verificar que las herramientas otorgadas a los trabajadores sean las más adecuadas a sus puestos de trabajo.

El empleado, al evaluar el rendimiento de la productividad se podrá saber los resultados de cada departamento sobre todo el de producción en el caso de ser una empresa comercial para buscar mejores estrategias y la optimización de los recursos.

Al evaluar el desempeño de una empresa se espera proponer soluciones para evitar pérdidas monetarias y problemas estructurales (Sisternas, 2021).

#### **4.4.7. Satisfacción Laboral**

Existen muchos aspectos que logran satisfacer las necesidades dentro del ámbito laboral. Según Rodríguez (2018): La satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia las tareas asignadas dentro de una organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo ésta considera dicha labor por el sujeto. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizativo. Este, incluye aquellos elementos que existen en el entorno laboral y a través de los cuales el sujeto puede percibir claramente la realidad organizacional en la que está inmersa.

#### **4.4.8. Importancia de la Satisfacción laboral**

Es de suma importancia generar una satisfacción laboral, pues mucho depende la productividad de ella. Según Heredia (2017): Se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todo ello desemboca en la manera de actuar del individuo. Habría que cuestionarse hacia qué va dirigida dicha experiencia, tal percepción y esa carga emotiva. Se ha revisado la relación individuo-entorno.

#### **4.4.9. Medidas de garantizar la satisfacción del empleado**

El personal laboral se considera como un activo dentro de la empresa, es decir aquello que servirá para que la empresa pueda obtener sus objetivos es por ello que para comprender y establecer un buen clima laboral es muy importante establecer una buena relación patrono-empleado. Para ello existen medidas empresariales ayudaran a mejorar el clima organizacional tales como:

- Reconocer los logros de los empleados sea estos en beneficios monetarios o verbales que motiven al trabajador.
- Fomentar el desarrollo profesional de los empleados con capacitaciones constantes y ascensos departamentales.
- Adoptar una visión global de bienestar, es decir, procurando ver por el cuidado de sus

empleados tanto interna como externamente.

- Flexibilidad en los Horarios estableciendo una relación. (Camuñas, 2019).

## **5. METODOLOGIA**

La presente investigación se desarrolló dentro del paradigma crítico propositivo porque logramos diagnosticar y analizar la situación actual del problema, con lo que se propone una solución para cumplir con el aspecto proposito que va más allá del diagnóstico y el análisis.

El trabajo de investigación se enmarca en el paradigma cualitativo porque se buscó la comprensión de los fenómenos sociales (trabajo), ya sume una realidad dinámica y cuantitativa por cuanto los datos obtenidos en la investigación son procesados estadísticamente.

### **5.1. Método Hipotético - Deductivo**

Vásquez (2018) afirmó: “El método hipotético deductivo que es aquel que da la iniciativa hacia ciertas observaciones del hecho o suceso que conduce a las investigaciones cualitativas a que se desprendan de ciertas cualidades, que finalmente nos dan un concepto claro, conciso y preciso acerca del fenómeno estudiado.” (p.1).

El método para emplearse constituye una descripción óptima para concluir de la mejor manera. Según Rodríguez y Pérez (2017), “El método hipotético- deductivo, es una aproximación a la verdad, considera una descripción del método científico al plantear hipótesis en base a los datos disponibles y luego aplicar la deducción para llegar a una conclusión”.

Según Gonzaga (2014) las fases del método hipotético-deductivo son:

- ✓ Observación,
- ✓ Construcción de una hipótesis,
- ✓ Deducción de las consecuencias de la hipótesis,
- ✓ Contrastación empírica de las consecuencias deducidas,

- ✓ Conclusiones de la contrastación.

La investigación tiene un diseño no experimental; los diseños no experimentales se fundamentan en la observación científica, es decir en la observación basada en presupuestos teóricos, guiada por objetivos claros y que utiliza técnicas para registrar los fenómenos tal como estos se producen en su contexto natural. Se aplicarán reactivos psicológicos al personal sin llegar a manipular ningún componente que los afecte psicológicamente.

## **5.2. Tipo de investigación**

### **5.2.1. Investigación descriptiva**

La presente investigación es descriptiva porque permite identificar como se encuentra en este momento el estrés y rendimiento laboral en RIO HOTEL de la ciudad de Riobamba.

Sanca (2011), indicó que consiste en la descripción, registro, análisis e interpretación de datos que se guiarán sobre el tema determinado, ya que trabaja sobre la realidad de los hechos y su correcta interpretación, con el fin de disponer su estructura o comportamiento.

### **5.2.2. Investigación documental**

Se aplica una investigación bibliográfica a través de libros, revistas, sitios web, informes y demás registros que permitieron fundamentar las variables del tema referente al Estrés y Rendimiento Laboral.

### **5.2.3. Investigación de campo**

Se aplica la investigación de campo para determinar los problemas en el lugar donde se producen los hechos, fenómenos, y acontecimientos naturales y sociales.

Baena (2015), reveló que este tipo de investigación tiene el propósito de recoger y registrar ordenadamente datos relacionados con el tema objeto de estudio personas mientras se encuentran en un entorno natural.

### 5.3. Diseño

La presente investigación es no experimental debido a que, no existe manipulación de las variables de estudio

#### 5.3.1. No experimental

Se aplica el diseño no experimental por qué la observación estará basada en teoría que contenga objetivos claros ya que no existe manipulación de variables, no se manipulan las variables.

### 5.4. Población y muestra

#### 5.4.1. Población de estudio

Población y muestra La población estuvo constituida por un universo de 10 miembros del Rio Hotel, se trabajará con el 100% de la población. Los miembros del Hotel están compuestos por 6 hombres y 4 mujeres, todos realizan diferente labor, rotan continuamente para que todos realicen las mismas actividades.

**Tabla 2:** Población y muestra

POBLACIÓN	MUESTRA	PORCENTAJE
<b>Hombres</b>	6	80%
<b>Mujeres</b>	4	20%

**Fuente:** RIO HOTEL de la ciudad de Riobamba

**Elaborado por:** Trejo (2022)

## **5.4.2. Muestra**

No se calcula la muestra debido a que, se trabajó con la totalidad de personas que laboran en la Dirección de Administración de Talento Humano. Es decir, con 30 personas de dicho departamento del GAD Riobamba.

Al ser un referente pequeño trabajaremos con el universo.

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

### **5.5.1. Técnicas**

La recolección de datos se realiza a través de la Escala de Acontecimientos Vitales Estresantes. Desarrollada por Holmes y Rahé (1967), consta de 23 ítems que presentan una lista de sucesos potencialmente estresantes en las que quien responde valora de 0 a 100 el impacto psicológico que le provoca el evento, tiene un  $\alpha \geq .70$  que indica un nivel de consistencia interna adecuado.

Así mismo se aplica una encuesta a los empleados para conocer cuáles son los factores que influyen en su productividad dentro del hotel.

#### **✓ Técnicas de la encuesta**

Se aplicó de manera directa a los empleados de RIO HOTEL para así obtener la información primaria.

### **5.5.2. Instrumento**

#### **✓ Cuestionario de la encuesta**

### **5.5.3. Técnicas de Análisis e interpretación de la información**

Para la interpretación de los resultados se determina la acumulación del impacto y el nivel de afectación de los acontecimientos estresantes vividos, se suman los últimos del año y se promedia el resultado del impacto psicológico con el que se ha calificado cada evento, para obtener el puntaje global de confiabilidad. De la Escala de Acontecimientos Vitales Estresantes Holmes y Rahe se aplicó individualmente dicho cuestionario a cada uno de los miembros del hotel el cual nos permite medir la magnitud de los acontecimientos vitales estresantes de una persona sufrido el último año.

El reajuste social se define como "cantidad y duración de cambio en el patrón usual del individuo" y se expresa en unidades de cambio vital (UCV). A través de este indicador se requiere explicar el efecto de los acontecimientos vitales estresante. Se acepta si el individuo tiene más de 150 (UCV) unidades de cambio vital en el último año, si es sobre 200 (UCV) /año se asocia con frecuencia con problemas del tipo psicosocial.

Los resultados de la encuesta serán expresados en cuadros explicativos y gráficos estadísticos que facilitan una adecuada lectura de la misma y fácil comprensión de la problemática que es objeto de la presente investigación.

## 6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 6.1. Análisis de Resultados

#### Resultado de la encuesta aplicada a los trabajadores del Rio Hotel

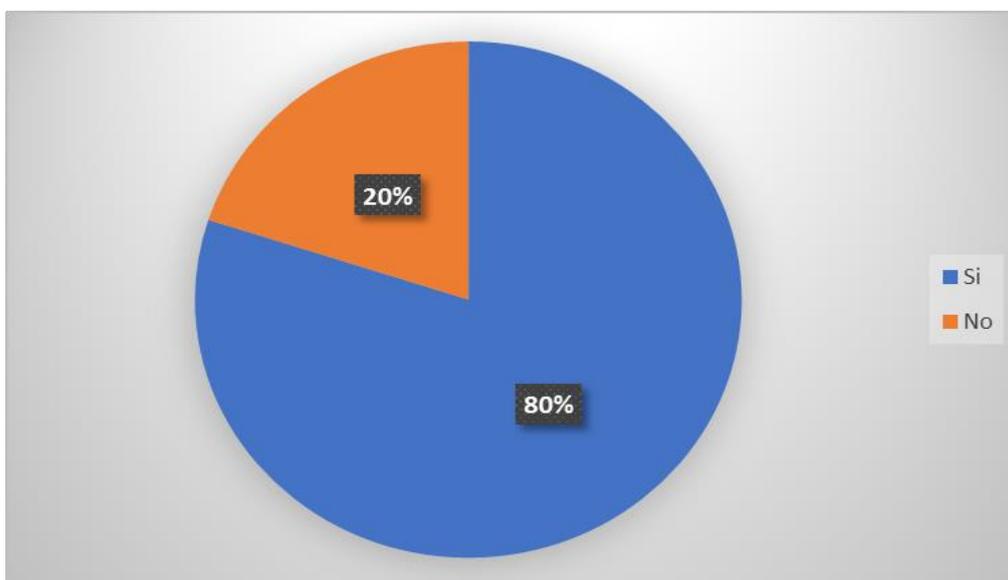
1. ¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?

**Tabla 3:** Agotamiento en el trabajo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
NO	2	20%

Nota: Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel. Elaboración Trejo (2022).

*Gráfico 1* Agotamiento en el trabajo



**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a la primera pregunta; que está basada en el agotamiento por su trabajo, el 80%, tiene una respuesta afirmativa por lo que el 20%, consta con una respuesta negativa. Lo anterior determina que más de la media población labora en un estado de agotamiento que a lo largo del tiempo afecta a las actitudes, al estado de ánimo y a la conducta general además perjudica directamente a la producción laboral, consecuentemente al nivel de competitividad en la organización.

Las actividades rutinarias en el trabajo hacen que los empleados estén usualmente agotados, provocando una falta de interés a las actividades diarias. Esto genera un desempeño bajo por lo que es necesario tomar en cuenta ciertos aspectos que demuestran tal situación para evitar un agotamiento excesivo que puede provocar enfermedades.

2. ¿Siente que trabajar en horarios rotativos le ocasiona estrés?

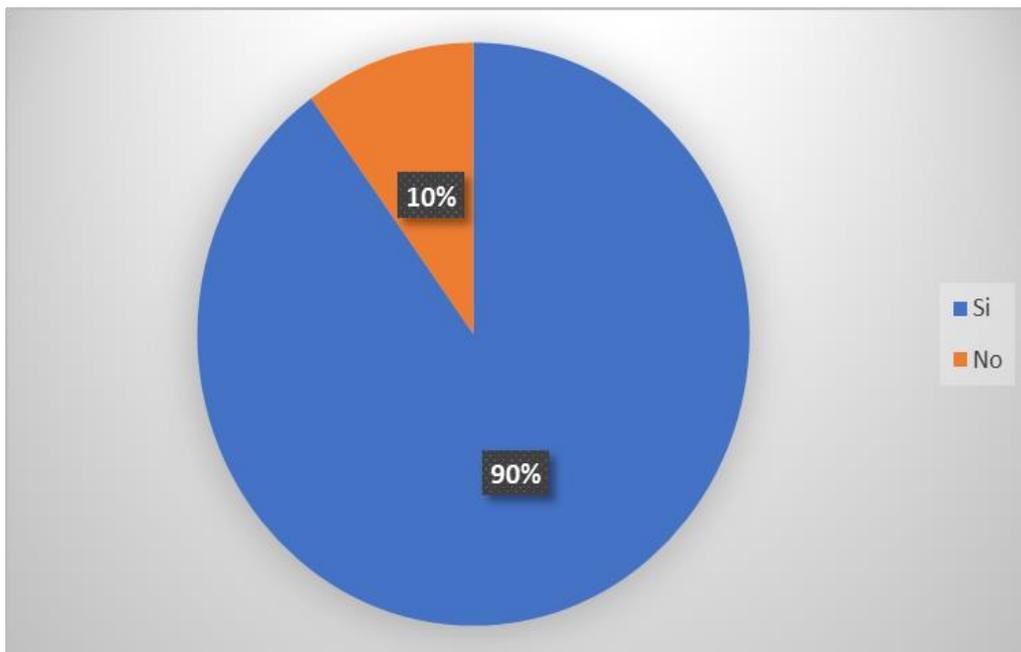
**Tabla 4:** Horarios Rotativos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
NO	1	10%

**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

**Grafico 2:** Horarios Rotativos



**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

El gráfico indica que, a un 90% de los encuestados le afecta al trabajar algunas veces todo el día y otras toda la noche provocándole, estrés, y al 10 % no le da problema. Los resultados nos permiten apreciar que una de las causas para que el personal se encuentre con altos niveles de estrés es el cambio de horarios que les ocasiona pocas horas de sueño.

Las incidencias que provoca el estrés cada vez resultan más perjudiciales, pues afectan tanto emocional como físicamente a las personas en especial aquellas que tienen horas de trabajo excesivas, por lo que se debe tener un riguroso control del tiempo que una persona puede trabajar.

### 3. ¿Las actividades en mi trabajo son aburridas y rutinarias?

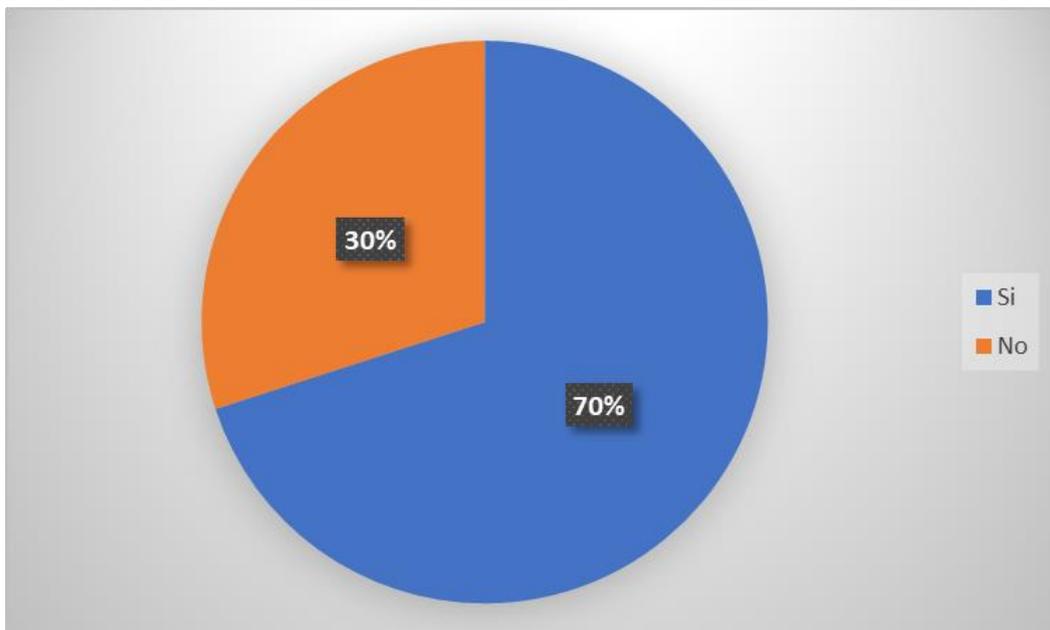
**Tabla 5:** Calidad del ambiente de trabajo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
NO	3	30%

**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

**Grafico 3:** Calidad del ambiente de trabajo



**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022)

**Análisis e Interpretación:**

El grafico demuestra que el 70% del personal le parece aburrido y rutinario, que tal vez sean las personas que trabajan por mucho más tiempo en el Hotel y por lo contrario a un 30%, no le parece aburrido, ni rutinario. La mayoría de trabajadores expresan estar trabajando en un ambiente aburrido y rutinario que seguramente es determinado por el estrés, al mismo tiempo que debe constituir una causa para el mismo.

Lo rutinario es una de las cosas más perjudiciales que afecta el desempeño de los y las empleadas, pues dentro de un ámbito laboral el ejercer las mismas actividades provoca perdidas de concentración y falta de empeño.

**4. ¿Cree usted, que el estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?**

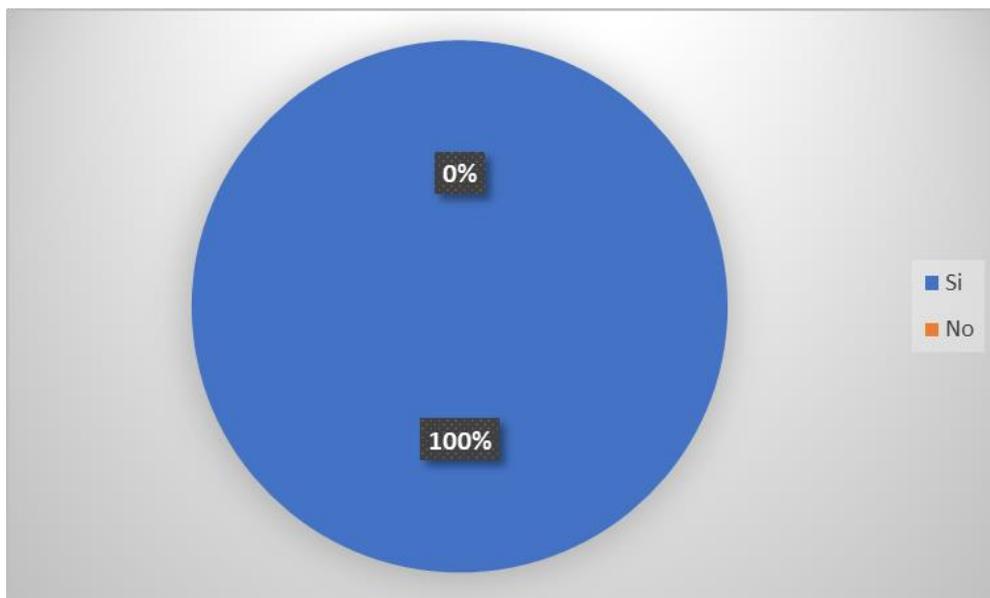
**Tabla 6:** El estrés como causante de mal desempeño laboral

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
NO	0	0%

**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

**Gráfico 4:** El estrés como causante de mal desempeño laboral



**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

## **Análisis e Interpretación**

Como podemos observar en el gráfico el 100%, piensan que el estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo, Por lo que podemos darnos cuenta existe un alto porcentaje del personal que consideran al estrés como un factor que influye en el desempeño de su trabajo, que como es lógico, determinará una repercusión negativa en el desempeño de sus actividades y por ende se ve reflejado en la atención del hotel.

El estrés ha tomado gran importancia con el transcurso del tiempo, pues ha provocado perjuicios tanto en la salud como en desempeño de las actividades, es por ello que se debe realizar un análisis exhaustivo para poder determinar las causas del estrés y en lo posible ejecutar técnicas de relajación, las cuales son muy necesarias.

5. ¿Considera que su desempeño en el trabajo es:

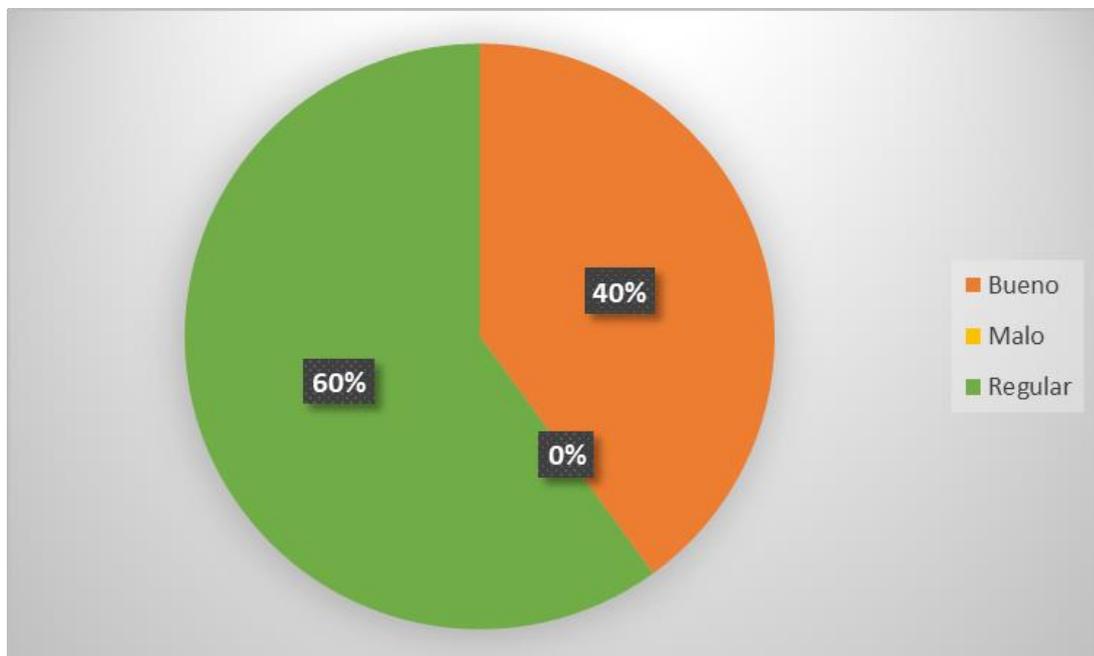
**Tabla 7:** Desempeño en el trabajo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	4	40%
Malo	0	0%
Regular	6	60%

**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

**Gráfico 5:** Desempeño en el trabajo



**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a como los trabajadores Del Rio Hotel, se tiene que el 60% consideran que su trabajo es regular, 40% consideran que su trabajo es bueno, lo cual indicaría que la mayor parte de los trabajadores realizan un trabajo insatisfactorio, para el logro de los objetivos organizacionales del Hotel

Para lograr determinar cuan bueno es el desempeño laboral es necesario realizar una autoconciencia pues cada persona sabe cuál es su máximo desempeño y cual no lo es, si se adentra a que no se realiza un trabajo de la mejor manera porque no es de su interés es perjudicial pues no podrá dar su máximo y así no crecerá su negocio.

6. ¿Considera que el grado de estrés que Ud. tiene es:

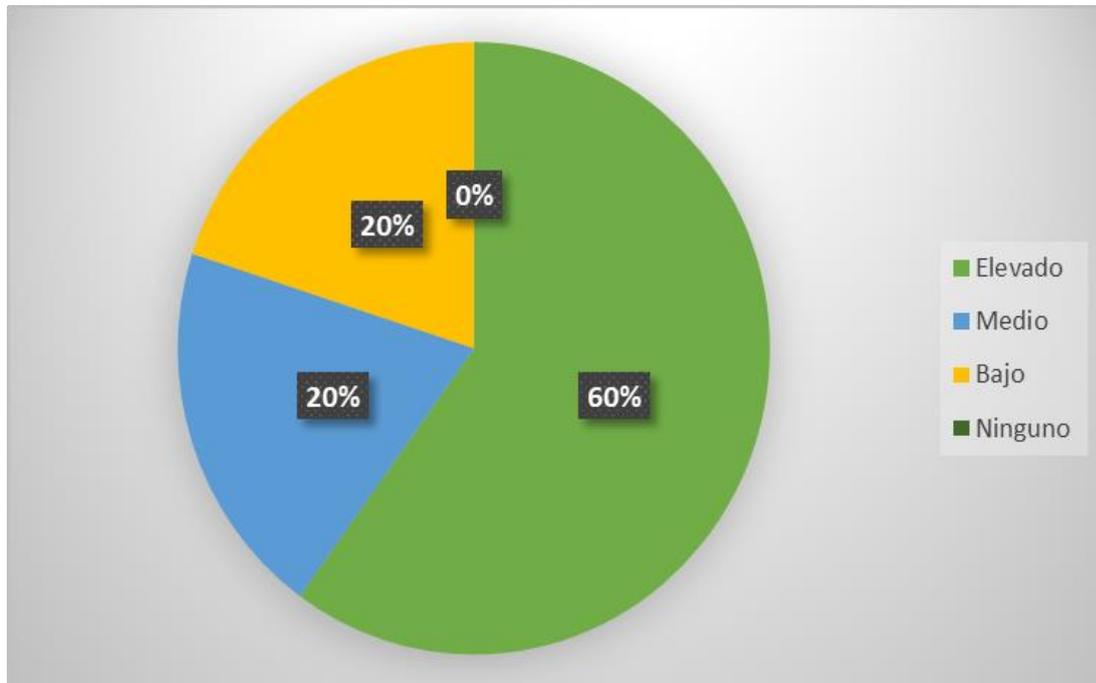
**Tabla 8:** Grado de estrés

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Elevado	6	60%
Medio	2	20%
Bajo	2	20%
Ninguno	0	0%

**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

**Gráfico 6:** Grado de estrés



**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

### **Análisis e Interpretación:**

El grafico demuestra que el 60% consideran tener un nivel de estrés elevado, 20% considera tener un nivel de estrés medio, y un 20% considera tener un nivel de estrés bajo y ninguna persona dentro del hotel opina no tener estrés. Esta pregunta asevera la existencia del estrés en los trabajadores en diferentes grados ya que influye: la personalidad, temperamento y carácter del talento humano para afrontar condiciones estresantes.

Las causas que acontecen la determinación del estrés son notorias, por lo que las personas pueden a simple análisis determinar si presentan o no síntomas de estrés, ya que les influye en todas las actividades que realizan y todo lo que hacen es totalmente notorio.

**7. ¿Su jefe más inmediato, aplica herramientas que puedan mitigar el nivel de estrés en su grupo de trabajo?**

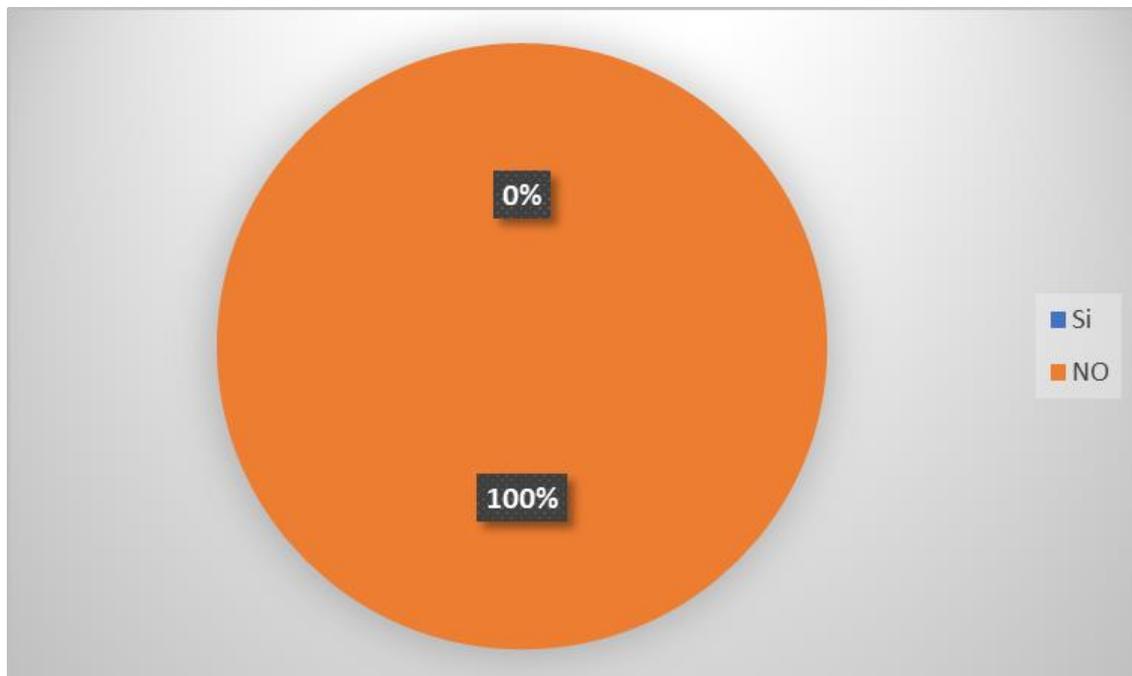
**Tabla 9:** Herramientas para afrontar el estrés

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
NO	10	100%

**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

**Gráfico 7:** Herramientas para afrontar el estrés



**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

## **Análisis e interpretación**

En el grafico se puede observar que el 100% de los encuestados afirma que su jefe no emplea herramientas que ayuden a los empleados a bajar el nivel de estrés, demostrando con eso la ineficiencia en la gestión de recursos humanos de la organización.

Dentro de las empresas deberían tomar no como opción más bien como necesidad la utilización de técnicas capaces de mejorar el estado de ánimo de sus empleados pues es importante velar por la salud ya que eso influye directamente con el rendimiento de cada persona y eso es vital para que los negocio crezcan de la mano de sus empleados.

8. ¿Cree que con un taller de técnicas de relajación mejoraría su desempeño en el trabajo?

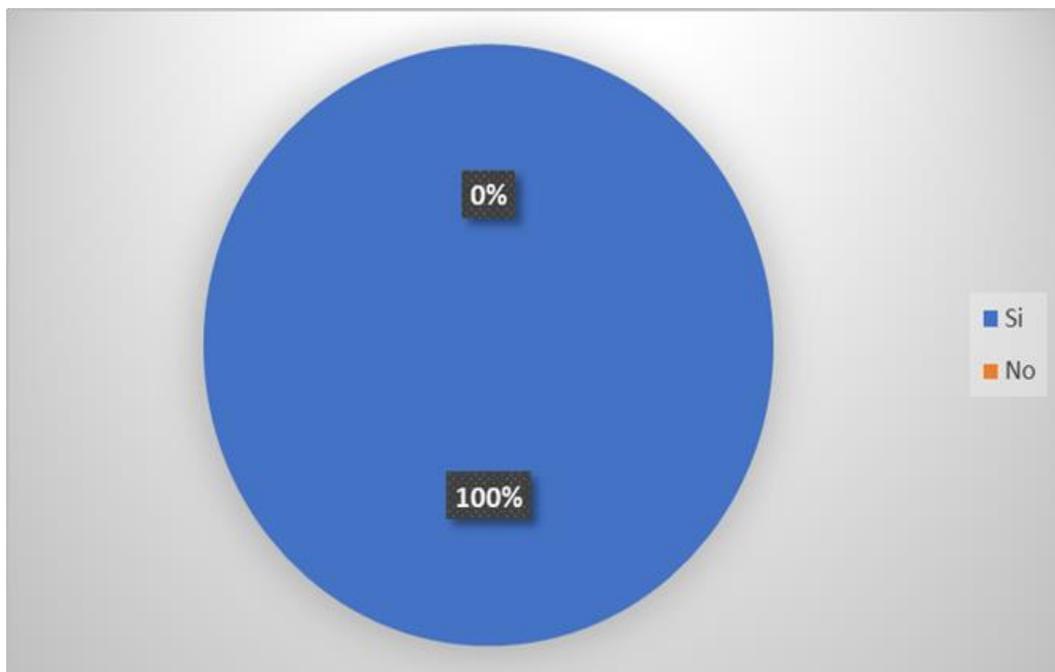
**Tabla 10:** Taller de relajación

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
NO	0	0%

**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

**Gráfico 8:** Taller de relajación



**Nota:** Resultados de la encuesta a los trabajadores del Rio Hotel.

**Elaboración:** Trejo (2022).

### **Análisis e Interpretación:**

El 100% del personal de la empresa tienen una respuesta afirmativa sobre si un taller de técnicas de relajación podría mejorar su desempeño en el trabajo. Por lo que podemos darnos cuenta la mayor parte del personal tiene una predisposición a la implementación de un taller de técnicas de relajación, el mismo que solucionaría el problema del bajo desempeño con un seguimiento de la efectividad de dicho taller.

Cuando exista una predisposición para lograr alguna actividad es necesario que los mandos directos de la empresa tomen acciones efectivas para mejorar la capacidad de sus empleados a través de charlas, capacitaciones, técnicas de relajación u otras actividades que estén encaminadas en la mejora continua.

## 6.2. Discusión de resultados

Relativo al número de eventos experimentados por los participantes, todos reportaron haber experimentado por lo menos uno de los 43 acontecimientos. Este hallazgo mostró que la SRRS incluye acontecimientos que efectivamente la mayoría de los adultos experimenta. Hombres y mujeres experimentaron un número similar de eventos vitales, lo cual difiere del dato común de que las mujeres reportan haber experimentado más eventos vitales que los hombres. En la tabla 3 se puede observar esta relación:

**Tabla 11:** Resultados de la Encuesta Escala de Estrés

Eventos vitales	Frecuencia	Puntaje LCU
Muerte de un familiar cercano	1	63
Lesión o enfermedad personal importante	1	53
Despido laboral	1	47
Cambio importante en la salud o la conducta de un familiar	1	44
Muerte de un amigo cercano	1	37
Cambio importante del estado financiero	1	38
Cambio importante en las actividades sociales (clubes, cine, visitas, etc.)	1	18
Cambio importante en los hábitos de sueño (mucho más o mucho menos que lo habitual)	1	16
Cambio importante en la cantidad de reuniones familiares (mucho más o mucho menos que lo habitual)	1	15
Cambio importante en los hábitos alimentarios (ingesta mucho mayor o mucho menor de alimentos u 15 horarios o ambientes muy diferentes para las comidas)	1	15
Total	10	346

**Nota:** Resultados de la encuesta basada en la escala del estrés de Holmes y Rahe.

**Elaboración:** Trejo 2022

### 6.3.Hipótesis

- ✓ **Hipótesis Alternativa:** En Rio Hotel el estrés influye en el rendimiento laboral de los empleados.
- ✓ **Hipótesis Nula:** En Rio Hotel el estrés no influye en el rendimiento laboral de los empleados.

#### **Variables:**

**Variable Independiente:** El Estrés Laboral

**Variable Dependiente:** Rendimiento Laboral

Según los datos obtenidos los resultados sugieren que los sucesos vitales más frecuentes entre los trabajadores del Rio Hotel son: muerte de un familiar cercano, lesión o enfermedad personal importante, despido laboral, cambio importante en la salud o la conducta de un familiar, cambio importante del estado financiero, Cambio importante en los hábitos de sueño y alimenticios entre otros, Asimismo, se encontró que no existen diferencias en los sucesos vitales según el tipo de cargo que ocupan los trabajadores, sin embargo por el puntaje obtenido de 346 UCV, indica que se asocia con frecuencia con problemas del tipo psicosocial, que ocasiona importantes afectación en sus funciones laborales.

Por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  en la investigación. Demostrando que el Estrés Laboral influye en el Rendimiento Laboral.

## 6.4. Propuesta

**TEMA:** Taller de técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés de los trabajadores, y elevar el desempeño laboral.

### DATOS INFORMATIVOS

**Institución ejecutora:** Rio Hotel

**Beneficiarios:** Empleados de Rio Hotel

**Ubicación: País:** Ecuador - **Ciudad:** Riobamba

**Equipo técnico responsable:**

### COSTOS:

Materiales	Valor
Traslados	\$ 80.00
Comida e imprevistos	\$30.00
Audiovisuales	\$ 45.00
Retroproyector	\$ 60.00
Pizarrón	\$ 25.00
Pliegos de cartulina	\$ 5.00
Marcadores	\$5.00
Cartulinas individuales	\$6.00
Lápices	\$2.00
Total	\$258.00

#### **6.4.1. Antecedentes de la propuesta**

Los resultados obtenidos en la investigación de campo, determinan la necesidad de estructurar y desarrollar una propuesta de solución al problema existente en el Rio Hotel en el cual, no se ha dado ningún taller de técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés de los trabajadores.

#### **6.4.2. Justificación**

El estrés se define como la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante situaciones que nos resultan amenazadoras y/o desafiantes. Es denominada la enfermedad del siglo XXI, debido a que en la actualidad vivimos en un mundo lleno de exigencias externas y autoexigencias que provocan la permanencia de la respuesta de estrés en el organismo de las personas, induciendo alteraciones emocionales, cognitivas y fisiológicas.

La necesidad de una propuesta de un taller de técnicas de relajación responde a los resultados encontrados en la población investigada; ya que se encontró un alto índice de estrés, los cuales deben ser atendidos tomando en cuenta que con una intervención eficaz se pretenderá disminuir esta problemática; el área de prevención es parte importante, y para ello debe educarse a la población, con el objeto de evitar padecimientos que pueden presentarse, y/o desarrollarse más adelante; de no trabajar en torno a la problemática probablemente alcanzarían niveles severos que incapaciten a los empleados para un buen desempeño y desarrollo de las diferentes áreas de su vida (personal, sociales y familiares).

Asimismo, la importancia de un trabajo preventivo enfocado en el estrés de los empleados; traerá grandes beneficios para la institución, ya que, a mejor salud mental, mejor calidad de vida y esto se verá reflejado en el desempeño laboral al igual que en sus propias áreas deficitarias.

### **6.4.3. Objetivos:**

#### **6.4.3.1. Objetivo general:**

Disminuir el nivel de estrés en los trabajadores de la en la ciudad de Riobamba para mejorar su desempeño laboral.

#### **6.4.3.2. Objetivos específicos:**

- Crear un ambiente positivo para el desarrollo del desempeño laboral. por medio de técnicas especiales disminuir el nivel de estrés
- Disminuir los efectos del estrés del personal con técnicas de relajación.

### **6.4.4. Análisis de factibilidad:**

Es posible realizar el taller de técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés de los trabajadores, ya que existe el apoyo de la empresa, colaboración de los directivos, trabajadores, recursos económicos, tecnológicos, tiempo y bibliografía necesaria.

## **6.5. Fundamentación teórica:**

### **6.5.1. Tratamiento del Estrés Laboral**

El tratamiento al estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales.

Los profesionales afines, deben vigilar a los gerentes y empleadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores.

La empresa debe buscar anticipar la situación y aplicar medidas efectivas, la prevención primaria es un objetivo primordial, las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, remitiendo el ausentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo.

## 6.5.2. Estrés Laboral

Es la acomodación de una persona a situaciones nuevas y su respuesta inespecífica y estereotipada a todos los estímulos que trastornan su equilibrio.

### 6.5.2.1. Concepto de Estrés Laboral:

Se sujeta a este esquema, pero en relación a las exigencias de trabajo. Además de las actitudes que desarrollamos en relación con la organización donde trabajamos. Y no son las mejores cuando las condiciones y ambiente de trabajo nos resultan desfavorables; entre ellos incertidumbre laboral, competencia feroz, trabajar bajo presión, malas condiciones de trabajo, otros.

### 6.5.2.2. Medidas que deben tomarse con respecto al Estrés:



### 6.5.2.3. Técnicas de prevención del Estrés Laboral

Cada vez más personas están utilizando para controlar sus emociones. Buscando un mayor bienestar físico; los estudios demuestran que la ventaja del uso de técnicas crece considerablemente

Las siguientes son algunas técnicas que utilizan los profesionales expertos en psicología laboral para afrontar y superar el estrés:

**Tabla 12:** Técnicas de respiración

<p><b>Técnicas respiratorias:</b> muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento. Tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.</p>	<p><b>Técnica de relajación progresiva:</b> son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, alteraciones digestivas, insomnio, tics, temblores, etc.</p>	<p><b>Técnicas de auto-hipnosis:</b> altamente eficaces en cefaleas, dolores de cuello y espalda, alteraciones digestivas como el colon irritable, fatiga, cansancio crónico, insomnio, trastornos del sueño.</p>
<p><b>Técnica de entrenamiento autógeno:</b> útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas como el colon irritable, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño.</p>	<p><b>Técnicas de detención del pensamiento:</b> Útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.</p>	<p><b>Técnicas de rechazo de ideas absurdas:</b> Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento, etc.</p>
<p><b>Técnicas de afrontamiento de problemas:</b> utilizadas en fobias y miedos y en ansiedad ante situaciones determinadas</p>	<p><b>Técnicas de afrontamiento asertivo:</b> técnicas utilizadas en obsesiones, pensamientos indeseados, en problemas de comunicación y ansiedad ante situaciones personales.</p>	<p><b>Técnicas de biorretroalimentación:</b> efectivas en procesos ansiosos generalizados, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, dolores de cuello y espalda, espasmos musculares, tics, temblores, etc.</p>

#### **6.5.2.4. Ejercicios de relajación:**

1. Póngase en una posición cómoda. Cierre los ojos, si lo desea.
2. Tome una respiración profunda, sujétela, déjela ir (repita 3 veces), a medida que sale el aire sienta la tensión saliendo.
3. Relaje su frente. Deje que la tensión salga de su frente.
4. Relaje sus ojos. Deje que la tensión fluya de alrededor de los músculos de sus ojos.
5. Relaje su boca y quijada. Deje caer su quijada
6. Respire despacio. Sienta la tensión salir de su cara
7. Relaje su cuello y hombros. Sienta salir la tensión de su cuello y hombros.
8. Relaje los músculos de su pecho. Sienta la tensión salir de su pecho
9. Relaje los brazos, siéntalos descansar,
10. Relaje sus manos. Sienta salir la tensión de sus manos
11. Relaje los músculos de su espalda y caderas. Sienta la tensión salir de su espalda y
12. caderas.
13. Relaje los músculos de los muslos y las pantorrillas
14. Relaje sus pies. Sienta salir la tensión de sus piernas y pies
15. Respirando lentamente, sienta la tensión salir de su cuerpo
16. Siéntase y piense estar calmado y relajado
17. Espere unos minutos y abra sus ojos.

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1. Conclusiones**

- ✓ En nuestros días, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas.
- ✓ El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.
- ✓ El ambiente laboral en el que el personal realiza sus actividades está favoreciendo al apareamiento de estrés condicionado por la presencia de factores como el horario, la falta de una buena comunicación, incentivos emocionales.
- ✓ A cada persona le afecta de manera diferente el estrés, cada una de ellas tiene un patrón psicológico diferente que la hace reaccionar de forma diferente a las demás.

## 7.2. Recomendaciones

- ✓ Al haberse identificado en el presente estudio la evidencia del estrés laboral en el personal del Rio Hotel. se recomienda:
- ✓ Fomentar la calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, aumentando la participación en la toma de decisiones y de esta manera evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés.
- ✓ Realizar una evaluación periódica al Personal que está más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual y en grupos de ayuda.
- ✓ Las personas que trabajan tienen límites que se debe aceptar, no existe la perfección sino las cosas bien hechas. El compañerismo y la solidaridad son muy importantes. compañeros pueden ayudar y orientar para afrontar la situación desde otro punto de vista. Las instituciones y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral. Una empresa con trabajadores mentalmente sanos tendrá mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, F., Conti, L., Valderrama, F., Moreno, O., & Jimenez, I. (2007). *Salud Ocupacional*. Bogotá, Colombia: Ecoe. doi:978-958-648-470-1

Alvez, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. *Revista Psicología del Deporte*.

Aray Mendoza, D. d., & Acosta Andrade, W. A. (2016). *Diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la facultad de ciencias administrativas*. Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

Aray, D., & Acosta, W. (2016). *Diseño de un plan de prevención y control del estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la facultad de Ciencias Administrativas*. Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil.

Arboleda, H. N. (2011). *Proyecto de estudio de las pausas activas en el clima laboral y su influencia e impacto para la motivación y satisfacción física de los empleados de PREMEX Ecuador en la ciudad de Quito*. Quito- Ecuador.

Bittel , L. (2000). *Administración del Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.

Calderón, G. (2016). *Modelo de Gestión de Talento Humano para mejorar la calidad de los servicios en elHotel Marquez de Rio*[Tesis de Pregado, Universidad Autónoma de los Andes ]. Repositorio Universidad Autónoma de los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2032/1/TURTYH003-2014.pdf>

Camuñas, I. (19 de Agosto de 2019). *Cómo mejorar la satisfacción de los trabajadores*. Obtenido de <https://www.economista.es/gestion-empresarial/noticias/10045788/08/19/Como-mejorar-la-satisfaccion-de-los-trabajadores.html>

Chávez, D. (12 de Mayo de 2020). *Rio Hotel un acogedor Hotel de estilo Colonial*. Obtenido de <https://www.goraymi.com/es-ec/chimborazo/riobamba/hoteles/rio-hotel-a4s9vbbkg>

Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México.

Cooper, C., & Dewe P. (2007). *Stress: A brief history from the 1950s to Richard Lazarus*. En A. Monat, R. S. Lazarus & G. Reevy (Eds.), *The praeeger handbook of stress and coping*.

Westport, CT, E. U.: Greenwood Publishing Group.

Dolan , S., García , S., & Diez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. España: Mac Graw Hill.

Enríquez Segovia, A. E. (2015). *El estrés laboral influye en la satisfacción laboral del personal del Centro de Idiomas*. Universidad Central del Ecuador, Quito.

Enriquez, C. (2016). Cinco medidas para frenar el estrés laboral. *Líderes*.

Fernandez. (2019). *Guía para el estrés, Causas, Consecuencias y Prevención*. Obtenido de <http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>

Fernández, A. (29 de Mayo de 2019). *Factores que Determinan un Bueno Clima Laboral*. Obtenido de Consultoría: <https://www.barna-consulting.com/factores-que-determinan-un-buen-clima-laboral/>

Gamero Merino, C. (2013). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 209-211.

Goffee, R., & Jones, G. (2001). *El Carácter Organizacional: como la cultura corporativa*. Editorial Gránica, S. A.

Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2005). *Gestión de recursos humanos (Quinta ed.)*. Madrid - España: PERSON EDUCACIÓN, S.A.

González, S. (28 de Agosto de 2019). *La Escala del Estrés, según Holmes y Rahe*. Obtenido de Psicología ,Terapias: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-escala-del-estres-segun-holmes-y-rahe/>

Heredia, J. (2017). *Estudio de la Relación del Clima Laboral y la Satisfacción de los trabajadores de la empresa CORPROMEDIC S.A*. Quito: Tesis de Maestría. Escuela Politécnica Nacional del Ecuador.

Holmes, T., & Rahe, R. (1967). *The social readjustment rating scale*. *Journal of Psychosomatic Research*.

Marreró, Y., Souto, L., & Marrero, Y. (s.f.). *Importancia del clima organizacional y sus dimensiones: motivación, satisfacción laboral, estimulación, liderazgo y comunicación*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/importancia-del-clima-organizacional-y-las-dimensiones-que-lo-componen/>

Martínez, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Mateo, P. (2013). *Control del Estrés Laboral*. Madrid, España: Fundación Confemetal.

Medina, E. (2017). *Repercusiones del Estrés Laboral en el Trabajo. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México*. México. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2005/51921/0344238/Index.html>

Moncayo, D. (5 de Febrero de 2021). *Los Hoteles de Riobamba su Historia*. Obtenido de <http://eldiarioderiobamba.com/2021/02/05/los-hoteles-de-riobamba-su-historia/#:~:text=All%C3%A1%20por%20el%20a%C3%B1o%20de,bautiz%C3%B3%20como%20%20E2%80%9CHOTEL%20CALIFORNIA%E2%80%9D>.

Monday, W., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. . Mexico: PEARSON EDUCATION.

Motowidlo, S. (2003). *Job Performance. Handbook of psychology: Industrial and organizational Psychology*. Nueva York: John Wiley and Sons.

Muñoz, B. (2018). *Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los empleados de la Empresa Multicable del Ecuador*. Tesis de Grado, Universidad Central del Ecuador, Multicable del Ecuador, Quito.

Olmedo, E. (2015). *El estrés laboral en tiempo de crisis económica*. Universitat Pompeu.

Orlandini, A. (2012). *El estrés: Qué es y Cómo evitarlo*. Fondo de Cultura Económica.

Peiró, J. (2001). *Estrés laboral. Una perspectiva individual y colectiva. Prevención, trabajo, salud*. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo* , 13, 18-28.

Pérez, J., & Merino, M. (2016). *Definición de Rendimiento Laboral* . Obtenido de

<https://definicion.de/rendimiento-laboral/>

Pulluquitín López, S. G. (2019). *Estrés Laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo*. Informe de Investigación, Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

Ramirez, E. (31 de Marzo de 2020). *Rio Hotel Riobamba* . Obtenido de <https://www.riohotelecuador.com/>

Rodríguez , S. (2018). *El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor*. Quito: Tesis de Grado. Universidad Central del Ecuador.

Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*.

Rodríguez, M. (s.f). *El Estrés en el Ámbito Laboral. El estrés y sus causas*. Madrid.

Rubio, T. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las Organizaciones (Primera ed.)*. Barcelona: Ediciones Octaedro, S.L.

Sánchez, M. (2017). *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el sector del calzado en la Provincia de Tungurahua*. Tesis de Grado. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Sisternas, P. (7 de Diciembre de 2021). *La Evaluación del rendimiento laboral de los empleados*. Obtenido de Sesame: <https://www.sesamehr.es/blog/la-evaluacion-del-rendimiento-laboral-de-los-empleados/>

Ticona, M. (2015). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco*. Universidad Nacional del Antiplano. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3704/Ticona\\_Mamani\\_Julia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3704/Ticona_Mamani_Julia.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Varilla, W. (2009). *Los trabajadores y la salud mental. El reto de la prevención y el tratamiento en un mundo enfermo*. La Habana, Cuba: Ciencias Médicas.

Vrljicak,, I. (2015). *Estrés, Gerencia y Subjetividad*.

## 9. ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario



#### Universidad Nacional de Chimborazo Facultad de Ciencias Políticas Y

#### Administrativas

#### Estimado encuestado:

La presente encuesta tiene como finalidad recoger información para una investigación sobre el tema titulado: “Efecto del Estrés y el Rendimiento Laboral a través de los postulados de Thomas Holmes y Richard Rahe en el Rio Hotel de la ciudad de Riobamba”. Tomando en cuenta que el siguiente cuestionario nace gracias a los postulados de Richard Rahe y Tomas Holmes. El resultado del cual se pretende contribuir a la obtención del título de Ingeniera Comercial. Por lo tanto, le rogamos que dedique parte de su valioso tiempo y proporcione toda la información requerida. Anote el valor que corresponde con cada una de las situaciones enumeradas a continuación si se han presentado durante el último año y sume el total obtenido:

N°	ÍTEM	VALOR	MARCAR
1.	Muerte del cónyuge	100	
2.	Divorcio	73	
3.	Separación	65	
4.	Privación de la libertad	63	
5.	Muerte de un familiar próximo	63	
6.	Enfermedad o incapacidad, graves	53	
7.	Matrimonio	50	
8.	Perder el empleo	47	
9.	Reconciliación de la pareja	45	
10.	Jubilación	45	
11.	Enfermedad de un pariente cercano	44	
12.	Embarazo	40	

13.	Problemas sexuales	39	
14.	Llegada de un nuevo miembro a la familia	39	
15.	Cambios importantes en el trabajo	39	
16.	Cambios importantes a nivel económico	38	
17.	Muerte de un amigo íntimo	37	
18.	Cambiar de empleo	36	
19.	Discusiones con la pareja (cambio significativo)	35	
20.	Pedir una hipoteca de alto valor	31	
21.	Hacer efectivo un préstamo	30	
22.	Cambio de responsabilidades en el trabajo	29	
23.	Un hijo/a abandona el hogar (matrimonio, universidad)	29	
24.	Problemas con la ley	29	
25.	Logros personales excepcionales	28	
26.	La pareja comienza o deja de trabajar	26	
27.	Se inicia o se termina el ciclo de escolarización	26	
28.	Cambios importantes en las condiciones de vida	25	
29.	Cambio en los hábitos personales	24	
30.	Problemas con el jefe	23	
31.	Cambio en el horario o condiciones de trabajo	20	
32.	Cambio de residencia	20	
33.	Cambio a una escuela nueva	20	
34.	Cambio en la forma o frecuencia de las diversiones	19	
35.	Cambio en la frecuencia de las actividades religiosas	19	
36.	Cambio en las actividades sociales	18	
37.	Pedir una hipoteca o préstamo menor	17	
38.	Cambios en los hábitos del sueño	16	
39.	Cambios en el número de reuniones familiares	15	

40.	Cambio en los hábitos alimentarios	15	
41.	Vacaciones	15	
42.	Navidades	12	
43.	Infracciones menores de la ley	11	

La unidad de puntuación se denomina “unidad de cambio vital” (UCV). La persona está en riesgo de experimentar trastornos psicossomáticos si la suma es de 200 o más unidades en un solo año, estos valores aumentan la incidencia de trastornos Psicossomáticos.

**¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?**

SI NO

**¿Siente que trabajar en horarios rotativos le ocasiona estrés?**

SI NO

**¿Las actividades en mi trabajo son aburridas y rutinarias?**

SI NO

**¿Cree usted, que el estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?**

SI NO

**¿Considera que su desempeño en el trabajo es?**

SI NO

**¿Considera que el grado de estrés que Ud. tiene es?**

ELEVADO MEDIO BAJO NINGUNO

**¿Su jefe más inmediato, aplica herramientas que puedan mitigar el nivel de estrés en su grupo de trabajo?**

SI NO

**¿Cree que con un taller de técnicas de relajación mejoraría su desempeño en el trabajo?**

SI NO

**Anexo 2: Matriz de Consistencia**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>
¿Cómo influye el estrés en el Rendimiento Laboral de los trabajadores de la empresa “Rio Hotel” en la ciudad de Riobamba?	Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de RIO HOTEL en la ciudad de Riobamba.	En RIO Hotel el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores.
<b>PROBLEMAS DERIVADOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>
<p>¿Qué factores de estrés pueden causar un buen o mal Rendimientos laboral en los trabajadores de RIO HOTEL?</p> <p>¿En qué manera los factores de estrés pueden ser un determinante para mejorar el Rendimiento Laboral?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Analizar el nivel de Estrés Laboral de los trabajadores de Rio Hotel, a través de los postulados de Richar Rahe y Tomas Holmes.</li> <li>❖ Establecer los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores.</li> <li>❖ Proponer técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés de los trabajadores.</li> </ul>	

**Elaborado por:** Trejo (2022)

**Anexo 3: Matriz De Operacionalización De Variables**

**VARIABLE INDEPENDIENTE: El Estrés Laboral**

<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>
<p>Según Ticona (2015):                      Puede provocar ansiedad, irritabilidad y tristeza, además de la exacerbación de diversas emociones. Además de esas reacciones emocionales podemos detallar otros síntomas: falta de rendimiento, agotamiento físico y mental. Cuando esta condición patológica resulta prolongada e intensa puede llegar a generar desórdenes mentales y otros problemas de salud.</p>	<p>Falta de rendimiento</p>	<p>Depresión                      Tensiones                      Ansiedad                      Nerviosismo</p>
	<p>Agotamiento físico</p>	<p>Debilidad                      Cansancio excesivo                      Dolor de articulaciones</p>
	<p>Condiciones patológicas</p>	<p>Exceso de trabajo                      Falta de tiempo libre                      Baja remuneración                      Problemas familiares</p>
	<p>Desórdenes mentales</p>	<p>Contracturas                      Nerviosismo excesivo                      Alteraciones del carácter</p>
	<p>Salud</p>	<p>Enfermedades crónicas                      Hipertensión Trastornos digestivos Trastornos de sueño</p>

**Elaborado por: Johanna Trejo**

**VARIABLE DEPENDIENTE:** El Rendimiento Laboral

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES
<p>Según Chiavenato (2000):</p> <p>“El Rendimiento laboral son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”. Afirma de tal manera que un buen rendimiento laboral es una de las fortalezas más significativas de una organización” (pág. 359).</p>	Productividad	<p>Grado de Motivación</p> <p>Ambiente laboral</p> <p>Absentismo laboral</p>
	Comportamiento	<p>Ansiedad</p> <p>Irritabilidad</p> <p>Estados de ánimo</p>
	Actividad	<p>Tipo de trabajo</p> <p>Cargas excesivas</p> <p>Tipo de tareas</p>

**Elaborado por:** Johanna Trejo

**Anexo 4: Evidencias fotográficas**







