



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO

**RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
SECTOR HOTELERO DE LA PROVINCIA DE SANTA
ELENA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OBTENER EL GRADO
ACADÉMICO**

MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTOR: LIC. JORGE JOEL QUIMÍ VILLÓN

SALINAS – ECUADOR

2022

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO

**RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
SECTOR HOTELERO DE LA PROVINCIA DE SANTA
ELENA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OBTENER EL GRADO
ACADÉMICO**

MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTOR:

LIC. JORGE QUIMÍ VILLÓN

SALINAS – ECUADOR

2022

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

YO, JORGE JOEL QUIMÍ VILLÓN

DECLARO QUE:

El presente trabajo de titulación denominado **RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del grado académico de **MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - SEGUNDA COHERENTE**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de titulación.



Lic. Jorge Quimí Villón



CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de profesor Tutor del trabajo de titulación “RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA” elaborado por el maestrante Lic. Quimí Villón Jorge Joel, egresado de la MAESTRÍA DEL GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - SEGUNDA COHERENTE, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual, lo apruebo en todas sus partes.

Dr. Ramón Rivero Pino, PHD

PROFESOR TUTOR

TRIBUNAL DE GRADO

QF. Rolando Calero Mendoza, PhD

DIRECTOR DE POSTGRADO

Lcda. Myriam Sarabia Molina, PhD

COORDINADORA DEL PROGRAMA

Ing. Carola Alejandro Lindao, M.Sc
ESPECIALISTA DEL ÁREA

Dr. Ramón Rivero Pino, PhD
PROFESOR TUTOR

Ab. Víctor Coronel Ortiz, M.Sc
SECRETARIO GENERAL (e)

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, por el apoyo que me brindaron en todo momento a pesar de las diferentes situaciones adversas que se presentaron durante el tiempo de mi preparación académica, este trabajo no hubiese sido posible sin su ayuda.

A handwritten signature in black ink, reading "Jorge Joel Quimí Villón". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underlining the name.

Lic. Jorge Joel Quimí Villón

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de nuestra prestigiosa Universidad Estatal Península de Santa Elena, en especial a los docentes de la Maestría en Gestión del Talento Humano que aportaron con sus conocimientos para llegar a esta meta que tanto he deseado.

A mi Guía Tutor del trabajo de investigación el Dr. Ramón Rivero Pino, PHD, por su paciencia y dedicación que me motivo y ayudó a finalizar mi investigación.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	iv
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR	v
TRIBUNAL DE GRADO.....	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
Índice de tablas	xiii
Índice de Gráficos	xiv
Índice de Anexos.....	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del Problema	3
Formulación del problema	7
Objetivos	8
Objetivo General:.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación	8
Hipótesis	10
CAPÍTULO I	11
MARCO TEÓRICO	11
1.1 Antecedentes de la investigación	11
1.2 Bases Teóricas	12
1.2.1 Riesgos psicosociales.....	12
1.2.1.1 El síndrome Burnout o síndrome de quemado.....	15
1.2.1.2 Estrés.....	17
1.2.1.4 Acoso laboral	19
1.2.1.5 Rotación de turnos	21

1.2.2 Desempeño laboral.....	23
1.2.2.1 Definiciones y elementos del desempeño laboral en el sector hotelero	24
1.2.3 Factores de desempeño laboral	26
1.2.3.1 Habilidades	26
1.2.3.2 Iniciativa	27
1.2.3.3 Calidad	27
1.2.3.4 Puntualidad	28
1.2.3.5 Satisfacción	28
1.2.3.6 Liderazgo	28
1.2.3.7 Trabajo en equipo.....	30
1.2.3.8 Productividad	30
1.2.3.9 Compromiso organizacional	31
1.2.3.10 Clima Laboral	31
1.2.3.11 Horarios de trabajo.....	32
1.2.3.12 La motivación	32
1.2.2.13 La comunicación	33
1.2.2.14 Eficiencia	34
1.2.2.15 Innovación.....	35
1.2.4 Importancia del desempeño laboral	35
1.2.5 Planeación y administración del desempeño.....	36
1.2.6 Medición o revisión del desempeño.....	36
1.2.7 Prevención de riesgos psicosociales asociados al desempeño laboral	37
CAPÍTULO II	50
Materiales y métodos	50
2.1. Contexto territorial.....	50
2.2 Tipo y diseño de Investigación (Descriptivo - Correlacional)	55
2.2.1 Investigación Descriptiva.....	55
2.2.2 Investigación Correlacional	55
2.2.3 Investigación Bibliográfica	57
2.3 Población de estudio	59
2.3.1 Población.....	59
2.4 Tamaño de la muestra	61
2.5 Técnicas de recolección de datos	62

2.5.1 Encuesta.....	62
2.5.2 Entrevista	63
2.6 Procesamiento de la información	64
CAPÍTULO III.....	66
Resultados y discusión.....	66
3.1 Análisis de los resultados (cualitativos y cuantitativos).....	66
3.1.1 Análisis del cuestionario administrado aplicado a los empleados del sector hotelero de la provincia de Santa Elena	66
3.1.2 Análisis de la entrevista a los administradores	95
3.1.3 Comprobación de la hipótesis de estudio.....	102
3.2 Discusión.....	105
3.2.1 Relación entre riesgos psicosociales y desempeño laboral.....	106
CAPÍTULO IV.....	108
PROPUESTA.....	108
4.1 Tema:	108
4.2 Diagnóstico	108
4.3 Objetivos	112
4.3.1 Objetivo general:.....	112
4.3.2 Objetivos específicos	112
4.4 Actividades	112
4.4.1 Identificación de los riesgos psicosociales críticos que influyen en el desempeño laboral de la provincia de Santa Elena.....	112
4.5 Acciones.....	114
4.6 Resultados esperados	114
4.6.1 Plan de acción para minimizar los riesgos psicosociales en el sector hotelero de la provincia de santa elena	115
Conclusiones y recomendaciones	128
Conclusiones	128
Recomendaciones	128
Referencias Bibliográficas	130
ANEXOS	135
Esquema de la matriz de operacionalización	137
Fundamentación legal	144
Instrumentos de recolección de información	147

Cuestionario administrado aplicado a los empleados del sector hotelero de la provincia de Santa Elena.....	147
Entrevista a los administradores de los establecimientos hoteleros.....	151
Certificado de Gramatóloga.....	152
Certificado de Urkund.....	153
Evidencias fotográficas.....	154
Instrumentos de validación de expertos.....	155

Índice de tablas

Tabla N° 1 Variable Dependiente - Dimensiones e Indicadores	58
Tabla N° 2 Variable Independiente - Dimensiones e Indicadores	59
Tabla N° 3 Población (Personal Asistencial)	60
Tabla N° 4 Población (Personal Administrativo)	61
Tabla N° 5 Población	61
Tabla N° 6 Conflictos dentro de la organización	66
Tabla N° 7 Motivación	67
Tabla N° 8 Estrés	68
Tabla N° 9 Acoso Laboral	69
Tabla N° 10 Estilo de liderazgo de los directivos	70
Tabla N° 11 Atención a la salud de los trabajadores	71
Tabla N° 12 Conflictos familiares asociados al trabajo	72
Tabla N° 13 Necesidades económicas insatisfechas	73
Tabla N° 14 Implicaciones derivadas a la filiación Política	74
Tabla N° 15 Limitado tiempo para la recreación y el ocio	75
Tabla N° 16 Rasgos de carácter	76
Tabla N° 17 Rasgos de temperamento	77
Tabla N° 18 Condiciones que afectan el entorno laboral	78
Tabla N° 19 Toma de iniciativa	79
Tabla N° 20 Compromiso Organizacional	80
Tabla N° 21 Calidad del trabajo	81
Tabla N° 22 Asistencia y Puntualidad	82
Tabla N° 23 Eficiencia	83
Tabla N° 24 Comunicación Interpersonal	84
Tabla N° 25 Liderazgo	85
Tabla N° 26 Trabajo en equipo	86
Tabla N° 27 Planificación y ejecución de tareas	87
Tabla N° 28 Misión y visión de la empresa	88
Tabla N° 29 Objetivos de la empresa	89
Tabla N° 30 Funciones del puesto de trabajo	90
Tabla N° 31 Actividades que se llevan a cabo en el centro de trabajo	91

Índice de Gráficos

Gráfico N° 1 Conflictos dentro de la organización	66
Gráfico N° 2 Motivación.....	67
Gráfico N° 3 Estrés	68
Gráfico N° 4 Acoso Laboral	69
Gráfico N° 5 Estilo de liderazgo de los directivos	70
Gráfico N° 6 Atención a la salud de los trabajadores	71
Gráfico N° 7 Conflictos familiares asociados al trabajo.....	72
Gráfico N° 8 Necesidades económicas insatisfechas	73
Gráfico N° 9 Implicaciones derivadas a la filiación política	74
Gráfico N° 10 Limitado tiempo para la recreación y el ocio.....	75
Gráfico N° 11 Rasgos de carácter.....	76
Gráfico N° 12 Rasgos de temperamento	77
Gráfico N° 13 Condiciones que afectan el entorno laboral	78
Gráfico N° 14 Toma de iniciativa	79
Gráfico N° 15 Compromiso organizacional.....	80
Gráfico N° 16 Calidad del trabajo.....	81
Gráfico N° 17 Asistencia y puntualidad.....	82
Gráfico N° 18 Eficiencia	83
Gráfico N° 19 Comunicación Interpersonal	84
Gráfico N° 20 Liderazgo.....	85
Gráfico N° 21 Trabajo en equipo	86
Gráfico N° 22 Planificación y ejecución de tareas	87
Gráfico N° 23 Misión y visión de la empresa.....	88
Gráfico N° 24 Objetivos de la empresa	89
Gráfico N° 25 Funciones del puesto de trabajo.....	90
Gráfico N° 26 Actividades que se llevan a cabo en el centro de trabajo	92

Índice de Anexos

Anexo N° 1 Esquema de la matriz de operacionalización	137
Anexo N° 2 Fundamentación Legal	144
Anexo N° 3 Instrumentos de recolección de información	147
Anexo N° 4 Cuestionario administrado aplicado a los empleados del sector hotelero de la provincia de Santa Elena.....	147
Anexo N°5 Entrevista a los administradores de los establecimientos hoteleros.....	151
Anexo N° 6 Certificado de Gramatóloga	152
Anexo N°7 Certificado de Urkund	153
Anexo N° 8 Evidencias Fotográficas	154
Anexo N° 9 Instrumentos de validación de expertos	155

RESUMEN

En el desarrollo de esta investigación se evidencia que el desempeño laboral de los trabajadores de las áreas hoteleras de la provincia de Santa Elena se ve afectado por diversos tipos de riesgos psicosociales que se producen dentro y fuera de los establecimientos. Estos riesgos se expresan en el estrés, ausentismo, sobrecarga de trabajo que afecta el rendimiento y la desmotivación laboral, entre otros aspectos. El presente trabajo aborda la relación existente entre factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas hoteleras. Como objetivo se estableció, establecer la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral del sector hotelero de la provincia de Santa Elena. La metodología aplicada en esta investigación fue de tipo mixto, debido a que se utilizó para identificar los riesgos de alta relevancia, por medio de técnicas como las entrevistas e instrumentos como cuestionarios, se elaboraron gráficos y tablas estadísticas para realizar el proceso de análisis de los resultados, concluyendo que los riesgos psicosociales que influyen más en el desempeño laboral son: Estrés, compromiso organizacional, Eficiencia, comunicación interpersonal, liderazgo, planificación y ejecución de tareas, misión y visión de la empresa, objetivos de la empresa, funciones del puesto de trabajo Se constataron sus factores condicionantes y se elaboró un plan de acción que permita disminuir los riesgos psicosociales y, que facilitará elevar las capacidades (conocimientos, habilidades y valores) de los administradores de los hoteles con relación a la identificación de las causas de los riesgos existentes.

Palabras clave: Factores de riesgos psicosociales – Desempeño laboral- Establecimientos hoteleros – Plan de acción preventivo

ABSTRACT

In the development of this research, it is evident that the work performance of workers in the hotel areas of the province of Santa Elena is affected by various types of psychosocial risks that occur inside and outside the establishments. These risks are expressed in stress, absenteeism, work overload that affects performance and work demotivation, among other aspects. This paper addresses the relationship between psychosocial risk factors and the work performance of workers in hotel companies. As an objective, it was established to establish the relationship between psychosocial risks and the work performance of the hotel sector in the province of Santa Elena. The methodology applied in this research was of a mixed type, because it was used to identify the risks of high relevance, through techniques such as interviews and instruments such as questionnaires, graphs and statistical tables were elaborated to carry out the process of analysis of the results, concluding that the psychosocial risks that influence more in the work performance are: Stress, organizational commitment, Efficiency, interpersonal communication, leadership, planning and execution of tasks, mission and vision of the company, objectives of the company, functions of the job Its conditioning factors were verified and an action plan was developed to reduce psychosocial risks and, which will facilitate raising the capacities (knowledge, skills and values) of hotel managers in relation to the identification of the causes of existing risks.

Key Words: Psychosocial Risk Factors - Work Performance - Hotel Establishments- Preventive Action Plan

INTRODUCCIÓN

En Latinoamérica, las empresas del sector hotelero muchas veces no cumplen con los estándares establecidos para atender de forma adecuada los factores psicosociales que pueden afectar al talento humano.

El Ministerio de Relaciones Laborales (2013) establece que “todos aquellos agentes de riesgo con los que el sujeto convive día a día y que son percibidos de manera negativa por el propio individuo afectan su salud. Es preciso añadir que no todas las personas perciben de la misma manera las condiciones en que desarrollan su trabajo, respondiendo de manera individual y distinta, según la situación a la que se exponga” (p.1). Bajo este contexto, se establece que los instrumentos de evaluación psicosociales no son suficientes debido a que están en constantes ajetreos dentro de las organizaciones, lo que se busca es detectarlos para que no se expandan y no afecte al clima laboral dentro de la organización.

Para Muñoz, Orellano & Hernández (2018) “ El riesgo laboral se hace mayor cuando su impacto recae directamente sobre la vida de los trabajadores. No obstante, a raíz de los cambios dentro de las organizaciones, se ha derivado un desplazamiento importante de estos hacia el sector terciario laboral, que ha cambiado el perfil de riesgos y ha aumentado las consecuencias de los de origen organizacional y psicosocial” (P.3). Los mínimos controles hacia los seguimientos de los riesgos psicosociales han logrado una gran disminución de estos últimos, lo que permite prevenir enfermedades en el trabajo y así poder elevar el desempeño laboral. Con el pasar de los años, este tipo de riesgo ha generado un gran impacto

en el ámbito hotelero ya que, se ha llegado a constituir como un problema laboral de significativa magnitud, cobrando la misma importancia que los otros tipos de riesgos que afectan de una forma directa al desempeño laboral y con sus efectos puede llegar a generar, además, pérdidas económicas al sector hotelero. En Ecuador, las empresas públicas y privadas han sumado profesionales para la investigación de los nuevos tipos de riesgos psicosociales que se relacionan al desempeño laboral debido a la normativa establecida por el gobierno de implementar medidas para la reducción de los riesgos.

Los mínimos controles hacia los seguimientos de los riesgos psicosociales han logrado una gran disminución de estos últimos, lo que permite prevenir enfermedades en el trabajo y así poder elevar el desempeño laboral. Con el pasar de los años, este tipo de riesgo ha generado un gran impacto en el ámbito hotelero ya que, se ha llegado a constituir como un problema laboral de significativa magnitud, cobrando la misma importancia que los otros tipos de riesgos que afectan de una forma directa al desempeño laboral y con sus efectos puede llegar a generar, además, pérdidas económicas al sector hotelero. En Ecuador, las empresas públicas y privadas han sumado profesionales para la investigación de los nuevos tipos de riesgos psicosociales que se relacionan al desempeño laboral debido a la normativa establecida por el gobierno de implementar medidas para la reducción de los riesgos.

Investigaciones como la de Patlán demuestran (2019) “Que Los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de provocar daños directos a la salud

física, mental y/o social de los trabajadores (p.ej. violencia en el trabajo, acoso laboral y burnout)” los trabajadores de este sector no rinden lo suficiente por varias inconformidades que llegan a afectar al desempeño del personal como, por ejemplo, el estrés laboral, el síndrome de burnout o el Mobbing, la violencia, incluido el acoso laboral en sus diferentes variantes. Estos procesos que se registran, tienen efectos negativos para las instituciones y las personas, lo que se ve reflejado en la calidad de vida y puede llevar a enfermedades dentro del ámbito laboral.

La identificación de este tipo de riesgo ha llevado a que instituciones del Estado se vean obligadas a involucrarse en este ámbito. Es el caso del Ministerio de Relaciones Laborales, el Ministerio del Trabajo, Ministerio del Turismo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Estas instituciones, marcaron un impacto al tener un acuerdo con el Estado que llevó a implementar el sistema nacional de gestión de prevención de riesgos laborales (SGP), el cual enmarca la evaluación de los aspectos psicosociales en factores psicosociales laborales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales.

Planteamiento del Problema

El sector hotelero de la provincia de Santa Elena es uno de los más vulnerables, a simple vista se detecta una debilidad en el comportamiento del talento humano por problemas relacionados con la escases de profesionales calificados para los puestos en la hotelería y las diversas actividades que son establecidas de forma inconsistente, lo que ha llevado a que los trabajadores se sientan con sobrecarga de trabajo y su inconformidad no les permita cubrir las expectativas laborales.

Los trabajadores de una u otra manera deben sentirse seguros ante la determinación de nuevos factores de convivencia que las empresas adopten a raíz de este contexto actual y complicado. Los establecimientos hoteleros deben mejorar su clima organizacional para que haya un alto desempeño de sus funciones, a lo que puede contribuir la identificación de los riesgos psicosociales que inciden en el talento humano, aplicando y controlando los ya existentes, provenientes de los problemas diversos, especialmente, aquellos que afectan directamente al entorno, ante lo cual se deben proponer alternativas que fomenten el cambio, basadas en programas de promoción-prevención, que permitan la disminución de los riesgos identificados dentro de cada área de hotel.

Dentro del sector hotelero existen varios tipos de riesgos; los físicos, psicosociales y los de higiene. Si se centran en los que son tratados con menor importancia, se verá en primer lugar a los riesgos psicosociales, los cuales se pueden observar a diario en este sector en varios aspectos como: la rotación del personal, que se origina por los diferentes horarios de trabajo, la afectación del clima laboral, que puede darse por las políticas dentro de la organización, la discriminación, el acoso moral, estrés postraumático, la carga laboral, entre otros factores externos, todos estos aspectos llegan a causar situaciones incómodas que pueden afectar a la salud de los trabajadores.

Los estudios acerca de los riesgos psicosociales son escasos y se puede afirmar que no se conocen los problemas que caracterizan este contexto, estos efectos negativos que se suscitan dentro de la hotelería depende de ambos factores, tanto

del área administrativa como del personal para poder neutralizarlos y reducirlos ya que se necesita de compromiso, esfuerzo y empeño de cada uno de ellos.

Muchas personas que son afectadas por estos tipos de riesgos dentro de su ámbito laboral no presentan quejas o demandas a los entes reguladores, como el Ministerio de Trabajo, por temor a represalias, la más común es el despido del colaborador. En mínimos casos existe una comunicación dentro de la empresa, pero en varias ocasiones los riesgos psicosociales son provocados por los propios gerentes o dueños de las empresas.

Los tiempos han marcado un cambio en el ámbito laboral del sector hotelero en la provincia de Santa Elena, pero los riesgos y condiciones laborales son muy preocupantes debido a que estos representan una amenaza para la salud de los colaboradores de este sector del turismo. Cuando se habla de riesgos laborales lo primero que se piensa es en los físicos; muy poco se habla de los riesgos psicosociales. Las consecuencias referentes a los trabajadores demuestran que el problema existe y se debe abordar una solución de manera inmediata.

En la actualidad, debido a la globalización y al crecimiento del ámbito turístico los riesgos psicosociales han tomado fuerza, donde el talento humano está expuesto a diversos factores que se pueden presentar en el desempeño laboral, lo que puede generar un quebranto en la salud de los colaboradores, provocar accidentes u otro tipo de riesgo. El Estado ecuatoriano es muy vulnerable con el tema de los riesgos psicosociales debido a que existen muy pocas políticas respecto a este tema de la salud y en correspondencia, son limitadas las acciones de promoción-prevención en

este sentido. Los cambios que se realizan en las diferentes áreas del sector hotelero, implican reconocer la importancia de los riesgos psicosociales y cómo éstos pueden llegar a afectar la salud de los trabajadores y el cumplimiento de la misión y visión de los hoteles; en relación a este contexto se puede indicar que estos factores que representan un riesgo psicosocial deben estar sujetos a investigaciones por parte de las organizaciones gremiales del ámbito hotelero, debido a que existen diferentes instrumentos que permiten llegar a un diagnóstico que pueden llevar a mejorar los resultados de los colaboradores, los factores que pueden llegar a influenciar en el desempeño laboral en los diferentes departamentos del sector hotelero son: el estrés laboral que se origina por la falta de incentivos, la rotación de turno, la falta de un liderazgo dentro de la empresa, exceso de horas extras, entre otras causas.

El *burnout* o el síndrome de quemado aparece en personas que trabajan en atención al cliente, tiene características similares al estrés, lo que puede aparecer en personas que se encuentren completamente sanas, que han superado su capacidad mental y física. Este síndrome podría causar un estrés crónico, lo que origina consecuencias mentales y físicas para los trabajadores, las causas pueden llegar a ser muchas, debido a que son situaciones que no son resueltas en semanas, meses o pueden llegar hasta años sin buscar alternativas que ayuden a encontrar una solución a la problemática que llega a generar este tipo de síndrome. Es importante llevar un control dentro del personal hotelero que permita diseñar estrategias que minimicen la insatisfacción laboral, manteniendo un equilibrio dentro del equipo de trabajo.

El *mobbing* también conocido como acoso laboral, es una situación bastante compleja dentro de la hotelería, debido a que, muchos colaboradores piensan que puede ser normal pero están sufriendo acoso y no se atreven a denunciar por miedo a perder su trabajo. El más representativo es el *mobbing* económico, debido a que, los empresarios optan por despedir a sus colaboradores para ahorrarse la indemnización, optando por el acoso laboral para cumplir el objetivo de que el trabajador abandone la empresa. Al detectar el *mobbing* dentro de la organización, se debe buscar solución inmediata para evitar que las personas no se sientan afectadas y establecer confianza dentro de la empresa. Esta situación permite trabajar en aspectos de prevención, detección y solución de estos casos.

Los trabajos de turno rotativo dentro del sector hotelero se observan debido a que es una industria que trabaja las 24 horas, esto tiene consecuencias negativas para la salud de los colaboradores, muchas personas se ven obligadas a trabajar más de 12 horas diarias por razones económicas, que van por encima de su bienestar, pero advierten que esto tiene consecuencias en la salud, como: alteraciones de sueño, dificultad para conciliar, pérdida de apetito, trastornos nerviosos, alteración de ritmos biológicos entre otros, los mismos que pueden presentarse a corto, mediano y largo plazo.

Formulación del problema

¿Está relacionada la presencia de riesgos psicosociales con el desempeño laboral en los establecimientos hoteleros de la provincia de Santa Elena?

Objetivos

Objetivo General:

Establecer la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral del sector hotelero de la provincia de Santa Elena

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los fundamentos conceptuales acerca de la relación riesgos psicosociales- desempeño laboral.
- ✓ Caracterizar los tipos de riesgos psicosociales asociados al desempeño laboral existentes en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena.
- ✓ Estandarizar los factores condicionantes de los riesgos psicosociales asociados al desempeño laboral existentes en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena, como base para la formulación de la propuesta del plan de acción.
- ✓ Proponer un plan de acción que permita minimizar los riesgos psicosociales en los establecimientos hoteleros.

Justificación

Cada vez más, la literatura científica internacional, reconoce la importancia de la seguridad en el trabajo como un aspecto esencial de la planeación estratégica de las instituciones y organizaciones, de ahí la necesidad de incrementar las

investigaciones sobre este tema y plantear propuestas que contribuyan a mejorar esta situación. Esto implica, específicamente, la adopción de medidas de identificación, medición y promoción-prevención en relación con los factores condicionantes de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral.

Estos factores influyen en el desempeño laboral, ante lo cual, se debe implementar una evaluación a través de un método que permita medir el desempeño laboral de los empleados, analizar los resultados y conocer los problemas existentes, creando un programa de promoción-prevención que permita eliminar los mismos. El talento humano del sector hotelero debe conocer los beneficios de los resultados de la evaluación, debido a que estos permitirán saber cuáles son los riesgos psicosociales que enmarcan al desempeño laboral de los colaboradores, con la finalidad de restablecer los procedimientos administrativos. El éxito de las empresas depende de los conocimientos y habilidades de sus empleados, lo que les permite perfeccionar sus fortalezas y neutralizar sus debilidades.

Este tipo de riesgo en el sector hotelero debe ser tratado de manera inmediata por el auge de problemas psicológicos que se presentan a diario y el contexto hotelero de Santa Elena no está exento de ello. La limitada existencia de estudios sobre esta temática en la localidad, justifica la presente investigación, cuyo propósito esencial es contribuir a la disminución de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral hotelero de la provincia, para lo que, se aplicará el instrumento de entrevistas y encuestas de cuyo análisis de resultados, se diseñará un plan de acción de los riesgos

más críticos, que pueda disminuir los riesgos psicosociales en los hoteles de la provincia.

Hipótesis

Ho: No existe relación entre las variables Riesgos Psicosociales y desempeño laboral, es decir un plan de acción no contribuye a minimizar los riesgos psicosociales dentro de los establecimientos hoteleros.

Ha: Existe relación entre las variables Riesgo Psicosocial y desempeño laboral, es decir un plan de acción contribuye a minimizar los riesgos psicosociales dentro de los establecimientos hoteleros

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

De acuerdo a la investigación realizada por Eugenio (2018) quien expone en su tesis “Factores de Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestida Cía. Ltda., de la ciudad de Quito” que la presencia de riesgos psicosociales genera una falta de productividad por parte del colaborador y de igual manera genera rotación del personal, la misma que no es una causa, sino un efecto de fenómenos producidos en el interior de la organización, tales como ritmos de trabajo, monotonía, comunicación, además confirma en su análisis e interpretación de resultados que: las exigencias psicológicas, la inseguridad y la estima son los principales riesgos psicosociales a los que los colaboradores están expuestos.

La información recopilada en la tesis realizada por Crespo (2021) titulado “Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A” manifiesta que los resultados obtenidos ayudaran a delinear medidas preventivas y del ser correctivas dentro de la empresa, de esta manera se podrá evitar futuras consecuencias relacionadas con enfermedades profesionales. Además, en los datos recolectados de la evaluación de riesgos psicosociales y los datos otorgados por parte de RRHH sobre la evaluación del desempeño, fueron analizados e interpretados mediante la prueba Chi Cuadrado, y de acuerdo a este método se acepta la hipótesis nula, es decir, si existe relación entre los riesgos

psicosociales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Pambaflor S.A.

A partir de la investigación de Molina (2020) en su tesis “Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020-2021” manifiesta que un plan de intervención de factores de riesgo psicosocial puede llegar a minimizar los posibles efectos a la salud de los trabajadores así como ayudar a la organización a contar con trabajadores más comprometidos con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. El objetivo planteado toma en consideración los nuevos esquemas de liderazgo en las organizaciones mediante los cuales los trabajadores ya no son considerados como recursos intercambiables sino al contrario son talentos que ayudan a cumplir las metas organizacionales planteadas de ahí la importancia de que se plasme la primera evaluación psicosocial en la organización que contribuirá a mejorar el clima laboral así como las perspectiva de crecimiento profesional de los colaboradores.

1.2 Bases Teóricas

Para centrar el tema de investigación, se presentan a continuación algunas valoraciones que, permiten introducir el contenido de los epígrafes que forman el capítulo. Estos están relacionados con los riesgos psicosociales, el desempeño laboral y la labor de promoción-prevención.

1.2.1 Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales se generan dentro de la organización y éstos se pueden dar por varios factores ya sean internos o externos.

Así lo reafirma Londoño (2010) donde establece al factor psicosocial como:

Una condición presente en el trabajo, de carácter tecnológico, organizacional, social, económico o personal, con la que se relaciona un individuo y que puede afectar positiva o negativamente la salud, el bienestar, el desempeño o el desarrollo personal o colectivo (p.175).

El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo (Gil-Monte, Pedro R., 2012, p.238)

Los aspectos abordados por estos dos autores se basan en que, los problemas se dan en el área de trabajo de los individuos además que, son relacionados directamente con la situación laboral dentro de la organización, la misma que puede tener consecuencias que en un momento determinado pueden perjudicar a los colaboradores y a la empresa.

Sarsos, Ortiz y Arenas (2013) coinciden en que:

Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (P.352).

Estos aspectos están relacionados con la gestión organizacional de la institución que permite la variación en los resultados de la evaluación de los riesgos, debido a dificultades al confundir estos con la psicopatología laboral, entonces, la gestión en ocasiones no resulta adecuada debido a que ello interpreta las evaluaciones dependiendo de su campo psicológico. Entre los aspectos que pueden producir riesgos psicosociales intralaborales se puede mencionar: las exigencias dentro del trabajo, el control en el área del trabajo, liderazgo dentro de la organización, retribución financiera, mientras que entre los aspectos extra laborales predominan:

la comunicación interpersonal, relaciones familiares, característica del entorno del empleado y dominio del ambiente laboral.

Por otra parte Muñoz , Orellano, & Hernández. (2018) señalan que:

Los factores de riesgos psicosociales son los que más pueden alterar o favorecer el crecimiento del individuo, tanto dentro como fuera de la organización; por lo cual es importante que tengan en cuenta que cuando se fomenta el desarrollo del individuo mejora la calidad de vida laboral y social de la persona, mientras los factores desfavorables perjudican la salud y el bienestar (pp. 536-537).

Las condiciones de trabajo pueden variar el comportamiento del talento humano debido a las características de cada persona, cuando estas son negativas pueden convertirse en un riesgo para la salud del colaborador y a su vez afectar a la organización y cuando es positiva puede generar aspectos positivos dentro del ámbito laboral, por lo que se debe establecer las condiciones laborales donde predominen las buenas prácticas institucionales.

Los conceptos normativos con base a los riesgos psicosociales dentro del ámbito laboral en el Estado ecuatoriano son muy escasas por lo que, Intriago (2018) manifiesta que, “debido a la carencia de una conceptualización jurídica presente en la normativa ecuatoriana, es necesario precisar los elementos de los factores de riesgo psicosociales” (p. 104).

Los problemas que se suscitan en las organizaciones han generado temas de investigación dado que:

“...los riesgos psicosociales se han convertido en un tema de estudio de gran importancia en la organización, por su grado de afectación en el individuo; su origen prevalece por aspectos ambientales u organizacionales del entorno laboral; por ende, la prevención es el eje temático en el proceso de evaluación del “RPs” riesgo psicosocial en el trabajo (Salamanc, Pérez, Infante, Olarte, 2019, p. 40).

Cabe recalcar que en la provincia de Santa Elena hay escasos estudios acerca de los riesgos psicosociales que afectan al talento humano de las organizaciones, por lo que se requiere más énfasis en investigaciones de esta índole que, ayuden a minimizar los impactos psicológicos sobre el individuo y puedan aportar al desarrollo de planes de prevención que ayuden a establecer parámetros de seguridad dentro del ámbito laboral.

A partir de las diferentes definiciones se puede argumentar que, los riesgos psicosociales están presentes en casi todas las organizaciones, por ello, a continuación, se ofrecerán elementos de análisis sobre los más importantes, sobre todo, aquellos más directamente relacionados con el sector turístico.

1.2.1.1 El síndrome Burnout o síndrome de quemado

Para Alves, Ludmyla, Monteiro, Quirino, Bento, Sirlei, Hayashi, Diniz, Pelegrini, Nogueira, Vale y Assis. (2019) :

Este síndrome se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento emocional (falta de energía y entusiasmo, así como falta de recursos emocionales), despersonalización (adopción de una actitud indiferente, impersonal e incluso cínica entre el cuidador y el paciente) y la reducción de la satisfacción personal (percibir el cuidado como negativo o ineficaz) (p.416).

El agotamiento emocional (AG) indica el cansancio que se origina por el propio trabajo donde se pueden producir emociones negativas dentro de la organización.

La despersonalización (DP) se puede argumentar que, se refleja en la poca

autoestima que la persona puede tener, esto se da en el área de atención al cliente y la reducción de satisfacción laboral (RPS) es cuando el colaborador no se siente completamente realizado para cumplir sus funciones dentro de la organización, además de poseer baja autoestima lo que representa un riesgo dentro de la empresa.

Este tipo de síndrome tiene las mismas características que el estrés por lo que se da cuando las personas presentan agotamiento de energía mental; para Sandra, M. P (2020) “Este síndrome se caracteriza por la presencia de estrés, ansiedad, depresión, irritabilidad, insomnio, dificultad de concentración, apatía, pérdida de apetito, cefalea, o abuso de sustancias nocivas, entre otros” (p. 97).

Al estar asociado al sector de servicio crece la posibilidad de la aparición del síndrome de quemado, una de las consecuencias es el estrés laboral, que conlleva una gran variedad de síntomas de aspecto somático y psicológico. Los más destacados son el cansancio emocional y la baja realización personal. Con el pasar el tiempo es preocupante este problema debido a los daños que causa a la salud de los colaboradores. Según investigaciones el síndrome de quemado puede llegar ser el principal motivo de ausentismo por motivos de enfermedades que se presentan dentro del ámbito laboral.

La definición de: Campos, Coelho, Rodrigues , Savio, Monteiro (2020) manifiestan que:

“En algunos países, el diagnóstico de Burnout permite a los trabajadores recibir una compensación financiera, además de asesoramiento, psicoterapia y rehabilitación. En otros, sin embargo, no hay reconocimiento como enfermedad causada por el trabajo” (p. 1556).

En Ecuador, como en la mayoría de países, este tipo de riesgo se reconoce como una enfermedad laboral debido a que se relaciona con el estrés laboral. La mayoría de personas que se encuentran relacionadas en el ámbito turístico desconocen sobre este tipo de riesgo, en su mayoría ya lo poseen sin ningún tipo de precaución y control, esto puede causar ciertas enfermedades en ellas.

1.2.1.2 Estrés

No se puede definir el estrés de manera general, sino que cada persona reacciona en cada caso de manera diferente. En otras palabras, que el estrés significa algo distinto para cada persona. Si esto fuera así, el tema no podría ser asunto de análisis científico. (Fernández-López., 2003, p. 2).

El estrés es un fenómeno que perjudica el ambiente donde habitan las personas y a su vez llega a su entorno laboral, por ese motivo el estrés laboral no llega a afectar solo a la persona si no asimismo, a la empresa hotelera; su impacto es uno de los más resaltantes en el desempeño de los colaboradores, por esta razón es considerable que las empresas hoteleras identifiquen, y analicen el origen del estrés laboral para implementar un nuevo método en el ámbito laboral, con el objetivo de mantener a sus colaboradores de una manera productiva. El estrés se puede generar por varios factores como: el factor laboral, económico, psicológico, y el social, estos afectan directamente al desempeño laboral de los colaboradores.

El estrés puede situarse como una relación de características entre situaciones y reacciones humanas, como lo menciona González (2012):

El estrés ha pasado a formar parte de nuestra vida cotidiana, comúnmente con fundamento o sin él, se le asocia a inestables estados de ánimo y emocionales; de cansancio, de agotamiento físico/mental, de situaciones de

tensión que en el trabajo cotidianamente enfrentamos individuos y colectivos (pp. 179-180)

Dentro del ámbito laboral existen personas que viven completamente estresadas y no se dan cuenta porque piensan que es normal lo que sucede dentro de ellas, y pueden presentar síntomas como problemas digestivos y tender a enfermarse muy a menudo.

Las causas que se podrían asociar con el estrés dentro del ámbito turístico son las siguientes:

- ❖ Ritmo del trabajo
- ❖ Baja remuneración
- ❖ Poca motivación
- ❖ Conflictos dentro de la organización
- ❖ Rotación de jornada de trabajo
- ❖ Despidos

El estrés laboral es un elemento que el sector hotelero deja de lado debido a que no brinda interés a sus elementos organizacionales como: la visión, misión y políticas. Es necesario resaltar que las organizaciones hoteleras buscan normalizar el desempeño de su talento humano, pero muchas veces lo hacen desde una perspectiva capitalista. El estrés es uno de los problemas más reconocidos dentro

de los trabajadores del sector turístico debido a que es una actividad donde se trabaja las 24 horas, los 7 días de la semana, sin descanso en los días festivos ni feriados.

Al ejecutar un análisis del estrés laboral dentro del ámbito hotelero se debe prestar atención a las condiciones del entorno laboral de los colaboradores, dependiendo de las interacciones que se pueden generar dentro del entorno institucional. Al realizar un análisis de la situación del estrés laboral como un amenazante, no solo depende de la información de los colaboradores sino también en la apreciación del departamento de recursos humanos y los elementos considerables para obtener una profundización estupefante. De ahí nace la investigación del estrés en el ámbito hotelero, estableciendo un desafío para los profesionales en el campo de la investigación científica.

1.2.1.4 Acoso laboral

El mobbing o acoso laboral son conductas que pueden llegar a intimidar a una persona llegando a formalizarse como violencia laboral y a su vez repercute en forma negativa en la organización, Este tipo de riesgo es muy difícil de detectar en el ámbito hotelero, en la mayoría de los casos frente a este problema las víctimas guardan silencio temiendo a una represalia de sus altos directivos.

“las conductas consideradas como de acoso laboral tienen como propósito actuar retiradamente en contra del trabajador o del empleador mediante hechos, palabras, órdenes, que tienen como fin desacreditarlo o desconsiderarlo para que el asalariado abandone el puesto de trabajo, como consecuencia de las presiones psicológica ejercidas en contra de él” (Chávez, 2005, p. 233)

Para Ramírez (2018) en su libro Acoso laboral, señala que, “hoy el acoso laboral parece afectar a todos, sin distinción, pues cualquiera puede ser víctima de este” (p.50). La realidad es que las víctimas del acoso laboral son generalmente las mismas personas que están 100% comprometidas con su trabajo. Es una actitud que afecta a la persona de una forma física, moral o psicológica.

Esta puede llegar a una situación bastante compleja dentro de la organización ya que se trata de un maltrato psicológico hacia el individuo, las conductas se pueden repetir durante meses dentro del ámbito laboral.

Se trata de agresiones colectivas y concertadas por un grupo en contra de un blanco por el que se sienten amenazados de manera permanente; utilizan fundamentalmente la comunicación verbal y no verbal como «arma» para injuriar y atentar contra la dignidad de tal blanco, denigrándolo; la violencia física directa muy raramente es utilizada” (F.PenaSaintMartin, 2018, p. 161).

La persona es también responsable de estos tipos de agresiones las que pueden ser denunciadas por la vía penal, laboral y administrativa al departamento de talento humano de la organización. En varias ocasiones se llevan a cabo con resultado positivo con un cambio de lugar de trabajo. Son características hostiles hacia la persona que lo está viviendo, se caracteriza como una violencia silenciosa. Existen varios tipos de mobbing que se originan en el trabajo: El mobbing vertical se da por parte de una persona de nivel superior a la víctima. El horizontal se da entre compañeros del mismo departamento, las causas pueden variar dependiendo su personalidad o enemistad entre ellos mismos. El mobbing de dirección se basa específicamente en utilizar intimidaciones de despido para aumentar el rendimiento. El mobbing perverso se trata simplemente de la manipulación de la

persona acosadora. Este tipo de mobbing es demasiado complicada su erradicación debido a que la solución más acertada es el despido de la persona. El mobbing estratégico, la mayoría de los casos se lo realiza con el hostigamiento de la persona para que abandone su puesto de trabajo de forma voluntaria, donde la empresa se evita la cancelación de la indemnización por despido. El mobbing disciplinario se refiere a que los empleados no incidan en las decisiones de la empresa, y el mobbing discriminatorio se trata de la discriminación que se da en el ámbito laboral por diversas índoles como lo cultural o físico, por ejemplo: creencias religiosas, edad, sexo, condiciones físicas, ideología política, entre otros.

El mobbing en el ámbito hotelero en ocasiones ocurre por la difusión de rumores y amenazas entre el personal, donde se menosprecia el trabajo de los colaboradores, incrementando la carga horaria del trabajo o en ocasiones se le asigna otros trabajos que no están dentro de sus competencias o asignándoles horarios exagerados hasta limitaciones en vacaciones, lo que permite una obstaculización dentro del ámbito familiar. Estas acciones llegan encaminadas a degradar al empleado con el fin de agravar el clima laboral e impulsándole a renunciar a la organización.

1.2.1.5 Rotación de turnos

La rotación de turno consiste en distribuir la jornada laboral de 24 horas, y lo que varía dependiendo del ámbito organizacional de la empresa. Esta forma de trabajo es difícil de cambiar, pero se puede optar por los aspectos positivos que contribuyan a la educación del talento humano y con ello al cuidado de la salud integral, lo que permite que, las empresas pueden contar con un equipo humano competente para

cumplir sus funciones en su área de trabajo. Cuando existe un trabajo rotativo el personal puede contraer una desincronización en el ámbito personal, lo que llega a afectar su relación personal y social.

Los problemas que pueden generar la rotación de turnos son: afectación en la salud por el horario nocturno, alteración de ritmos sociales, alteración en hábitos alimenticios, alteraciones de sueño y de vida familiar, donde es importante “La distribución y limitación de las horas diarias y semanales de trabajo se considera uno de los factores que más influyen en el rendimiento, salud y prevención de enfermedades y accidentes de los trabajadores” (Monesterolo, 2013, p. 63)

Los colaboradores que con mayor frecuencia son sometidos a rotaciones en su horario de trabajo habitual son los mismos que presentan más dificultades en su desempeño laboral debido a que presentan variaciones en su ritmo circadiano. En la mayoría de hoteles los colaboradores trabajan 12 horas diarias lo cual no es recomendable debido a que este factor puede aumentar el riesgo para su salud, lo recomendable es trabajar 8 horas diarias lo que permite a los colaboradores mantener una buena organización dentro del ámbito laboral como el familiar. Para Moreno (2016) “El trabajo a turnos es una modalidad de organización del trabajo que se utiliza cuando la actividad productiva o la prestación de servicios se desarrolla superando los límites de la jornada ordinaria de los trabajadores” (p.126)

La rotación de turnos tiene un efecto muy negativo que desgasta rápidamente a los trabajadores, por lo cual es necesario implementar estrategias que le permitan adaptarse a una forma de vida de una manera responsable que no afecte sus

relaciones familiares, como tener una buena alimentación y tiempo libre para recrearse de manera saludable y/o como ellos consideren conveniente.

Este tipo de trabajo puede llegar a presentar varias sintomatologías que son inevitables para el personal, al conocerlas se pueden tomar iniciativas que ayuden a prevenirlas. Es imposible cambiar los turnos rotativos lo que implicaría negatividad desde la base del nivel económico, pero sí se puede contribuir con conocimientos que faciliten a los colaboradores mejorar el cuidado de su salud lo que aportaría con la disminución de impactos negativos hacia la persona desde un nivel, social físico y psicológico. También se necesita que el personal se sienta con una autoestima elevada para que pueda aportar de forma eficiente a la organización con el objetivo que se sienta en un ambiente de trabajo saludable.

Los temas abordados en el epígrafe tienen gran importancia en la actualidad porque es importante analizar estos factores de riesgos psicosociales, además, en la práctica hotelera se presentan con frecuencia y tienen en general implicaciones negativas para éstas y sus trabajadores, entre las que destacan la rotación de turnos, el estrés y la poca motivación que se da dentro del ámbito laboral.

1.2.2 Desempeño laboral

Hace algunos años los psicólogos afirmaban que el desempeño laboral se podía predecir por la capacidad cognitiva e intelectual de las personas, donde consideraban que las personas exitosas eran las más inteligentes dentro de su área de trabajo, sin embargo, esto es solo un mito debido a que existen varios factores

que se relacionan con el desempeño laboral como el liderazgo, la capacidad, la inteligencia, entre otros.

1.2.2.1 Definiciones y elementos del desempeño laboral en el sector hotelero

Para Chiavenato (2009) “El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él” (p.246). El desempeño laboral puede ser analizado de una forma objetiva lo que ayuda a medir los estándares organizacionales y los indicadores de la institución, examinando el empeño de los colaboradores lo que puede ser evaluado de diferentes maneras para que permita reorganizar las acciones que ayuden a potencializar el desempeño.

Existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados” (Chiang, Méndez, Sánchez, 2010, p. 22).

En el sector hotelero se aprovecha bastante la jornada de trabajo debido a las funciones específicas dentro de cada área, El desempeño laboral se ve manifestado por las competencias que logra el individuo dentro del ámbito laboral como las habilidades y su conocimiento dentro de la institución, estas características y valores personales ayudan a cumplir los resultados de la organización, es decir el desempeño laboral se basa en lo que el trabajador hace en el área de trabajo, por esta razón existen aspectos importantes como la aptitud que se relaciona con la productividad del empleador.

Las consideraciones precedentes permiten pensar que el desempeño laboral puede afectarse por la calidad de las condiciones personales y contextuales en que actúa un individuo, tanto por las circunstancias reales, como por la percepción que los individuos tienen de estas” (Peña, Durán , 2016)

Las actitudes y aptitudes de los colaboradores influyen en el desempeño ya que estos van de la mano para lograr el propósito de la empresa como sus objetivos, misión, visión y los lineamientos organizacionales.

Entre los factores incidentes sobre el desempeño laboral de una empresa hotelera; se observan elementos tangibles e intangibles que pasan por las características individuales del trabajador, el contexto laboral y empresarial. Sin duda, el desarrollo individual de los colaboradores puede generar externalidades positivas en el desarrollo empresarial (Fuentes, Valle, & Mendoza, 2020, p. 364).

El desempeño laboral es uno de los factores más importantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización, por esta razón es fundamental que los colaboradores se sientan motivados con el cargo que desempeñan, además se deben cumplir los requerimientos que faculte la selección del talento humano que ayude a cumplir la misión de la empresa.

Los autores que se han tomado como referencia para el desarrollo del tema de investigación concuerdan en que, las dimensiones referentes al desempeño laboral son las siguientes: compromiso laboral, responsabilidad en el área de trabajo, productividad, eficiencia, iniciativa personal, comunicación dentro del equipo de trabajo y la perspectiva del servicio.

Los elementos organizacionales como la especialización, estandarización, coordinación y autoridad, deben renovarse a partir de los nuevos modelos debido a que se encuentran en proceso de innovación, lo que ayuda a centrarse en prácticas

que permitan el visto bueno de la parte gerencial, ésta tendrá éxito si se enfocan en los sistemas que ayuden a resolver los problemas, enfocándose en un modelo eficiente. A partir de ese contexto se mencionan algunos aspectos importantes dentro de la organización:

- ✓ Ser un sistema eficiente, justo y preciso
- ✓ Se deben utilizar varias fuentes para obtener datos precisos
- ✓ Levantar el rendimiento del talento humano para lograr la vinculación con la estrategia organizacional

Las empresas hoteleras del sector turístico, si quieren hacer prevalecer la atención de calidad a sus clientes deben tomar en cuenta varios factores que se relacionan directamente con el desempeño de sus colaboradores, entre los cuales se mencionan: las habilidades, iniciativa, calidad, puntualidad, satisfacción, liderazgo, trabajo en equipo, productividad, compromiso organizacional, clima laboral, horarios de trabajo, motivación, comunicación, eficiencia, innovación y las herramientas necesarias para cumplir las funciones.

1.2.3 Factores de desempeño laboral

1.2.3.1 Habilidades

(Portillo, 2017) Argumenta que, "...las habilidades tienen su fundamento en lo que las personas son capaces de hacer desde sus condiciones neurofisiopsicológicas; estas pueden ser específicas, cuando son requeridas en ciertas tareas, e integrativas cuando se realizan en situaciones complejas. (p.4). Los empresarios hoteleros deben

tener la habilidad de trabajar en equipo debido a su importancia dentro de la administración de los diferentes departamentos, el trabajo en equipo permite obtener resultados de una manera objetiva y responsable, alcanzando los objetivos institucionales, otra de las habilidades es la de comunicación, ya que busca con sus colaboradores, potencializar las respuestas de las necesidades de sus consumidores, otras habilidades que deben de tener los empresarios son: resolver conflictos y mantener la calma en situaciones de presión.

1.2.3.2 Iniciativa

Para Böhr (2000) El personal suele tener iniciativas personales para capacitarse, pero no siempre estas inquietudes están alineadas con los requerimientos de la empresa” (p.123). Las empresas hoteleras invierten en el personal para conseguir un retorno en conocimientos en sus empleados, la iniciativa se basa en conductas que tiene la persona que se caracteriza por tomar el primer paso que va encaminado hacia los objetivos institucionales, muchas iniciativas pueden llegar a ser fallidas por causa de liderazgo organizacional.

1.2.3.3 Calidad

Para Veloz &Vasco (2016) :

Las empresas hoteleras en la actualidad son conscientes que para mantenerse en el mercado deben realizar cambios radicales en su calidad de servicio, no solo hacia sus clientes externos, sino a sus colaboradores, los servicios ofrecidos se perciben históricamente tanto por el turista como por el recepcionista, con una vivencia diferente de la experiencia durante el proceso de hospedaje (p.20)

La calidad en el ámbito hotelero es subjetivo, debido que depende de cómo reciben a los huéspedes, ya que son ellos que con su opinión pueden calificar el servicio

recibido. Para que las empresas hoteleras brinden un servicio de calidad se debe trabajar en varios elementos que puedan ser medibles ante la atracción de los nuevos clientes.

1.2.3.4 Puntualidad

Para (Mejía, 2015) La puntualidad debe considerarse como una norma de respeto y disciplina, en fin debe ser un valor que venga conjuntamente con la cultura de cada persona no debería ser opcional, debería ser una norma que todos cumplamos y entendamos que solo así podremos cumplir las metas y objetivos a tiempo (p.14)

La puntualidad dentro del ámbito hotelero es importante debido que es una organización que presta servicios y es un valor importante dentro de la institución ya que demuestra respeto, personalidad y profesionalismo hacia los clientes.

1.2.3.5 Satisfacción

La satisfacción en el ámbito hotelero se da cuando un cliente se siente satisfecho por el servicio recibido, las empresas hoteleras perciben este valor como un aspecto positivo hacia la organización ya que resulta beneficiosa y positiva el rendimiento del personal superando las expectativas organizacionales, logrando una ventaja competitiva, la cual se construye con esfuerzo y dedicación de cada miembro de la organización.

1.2.3.6 Liderazgo

Es la capacidad que desarrollan las personas para ser portadores de iniciativa y acciones novedosas que conducen a procesos de cambio. Existen varios tipos de

líderes: líderes de progreso, retroceso, e innovadores. El liderazgo cuando es negativo es un factor de riesgo psicosocial y afecta el clima laboral. La contención emocional de los trabajadores desde el punto de vista psicológico afecta a los trabajadores y tiene una repercusión negativa en el desempeño laboral.

El liderazgo en el ámbito hotelero se basa en la fortaleza que tienen los colaboradores en su puesto de trabajo; además, es una característica que distingue a una persona que es capaz de lograr las expectativas empresariales tomando decisiones correctas para el bien de la institución, la misma que inspira a los demás colaboradores a conseguir el bien común, midiendo la capacidad de cada empleado ayudándolos a aprovechar las oportunidades.

Un liderazgo apropiado dentro del sector hotelero se relaciona con los colaboradores que tienen una formación profesional, que por relevancia aportan a la excelencia en la prestación de servicios. La formación profesional es necesaria ya que se puede prevenir los riesgos psicosociales debido a los conocimientos en esta índole, caso contrario se puede formar un vínculo de estrés, lo que es interpretado por los profesionales como insatisfacción de superación. Además del liderazgo personal, existe el liderazgo centrado en las personas, el liderazgo de tareas y objetivos a alcanzar. Desde esta perspectiva, este es el más importante y tiene que ver cómo en una empresa hotelera, se logra que los trabajadores y directivos, se integren en la consecución de metas proyectadas de conjunto. En este caso, varios autores, consideran que el principal líder de un grupo es la tarea temática, o sea, los objetivos explicitados y consensuados por sus integrantes.

1.2.3.7 Trabajo en equipo

(Altamirano, 2014) Plantea que la capacidad de trabajar en equipo es un atributo importante a tener en cuenta en el método de la contratación. Muchos empleadores valoran los beneficios del trabajo en equipo dentro de la organización y buscan empleados que sepan trabajar junto a otras personas para lograr un objetivo en común (p.24). El trabajo en equipo dentro del sector hotelero es importante ya que se debe tener una comunicación muy fluida para facilitar información adecuada a los clientes, las empresas hoteleras deben apuntar más hacia su talento humano ya que son ellos el factor importante dentro de la organización, debido a que este sector es de prestación de servicios; de esa manera se puede mejorar el servicio e incrementar el valor del beneficio.

1.2.3.8 Productividad

Para Galindo, Mariana y Viridiana Ríos. (2015):

La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo (p.2).

La productividad en el sector hotelero es muy importante ya que aporta al desarrollo de la economía y permite la reducción de costes sobre los precios, aportando de una manera competitiva al desarrollo del mercado. Este factor es muy significativo debido que puede garantizar la supervivencia de la institución logrando aportar los beneficios para la empresa. Para que las empresas del sector hotelero puedan evaluar el desempeño, se debe comenzar por la productividad de los empleados,

empleando técnicas que muestren los procesos de evolución de la productividad en varios factores como en lo técnico y la economía de gran escala.

1.2.3.9 Compromiso organizacional

Según Fuentes, López y Moya (2020) El compromiso organizacional puede ser una estrategia para implementar innovaciones pues la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo, propician innovaciones significativas en la organización (p.319). El compromiso en las empresas hoteleras es una de las articulaciones que tienen para observar la lealtad de los colaboradores y su vinculación con la institución, el compromiso hacia la institución varía según la persona por lo que es necesario que los colaboradores se sientan comprometidos con la empresa desde el inicio de sus actividades, con características que son necesarias como los valores y la personalidad, a medida que pasa el tiempo el compromiso hacia la institución va creciendo debido a que los colaboradores establecen vínculos con sus compañeros de trabajo y todo el equipo de trabajo de la empresa.

1.2.3.10 Clima Laboral

Es la relación de empatía o antipatía que se establece entre los trabajadores en una institución. El clima laboral de un centro de trabajo tiene que ver con la relación jefe- subordinado; la relación entre jefes y la relación entre subordinados son vitales. Este clima entendido como relación de empatía o antipatía, juega un papel fundamental en la estabilidad emocional de los trabajadores, cuando el clima laboral está mal, genera tensión en los trabajadores, falta de estabilidad emocional,

falta de contención emocional, todos estos elementos pueden ser riesgos psicosociales, los mismos que están produciendo estrés.

El clima laboral en el sector hotelero debe ser analizado para identificar la insatisfacción laboral, el desempeño de los objetivos, la rotación del personal, la ejecución de tareas. Se debe mantener un excelente clima organizacional adaptando nuevas maneras de motivación al personal que ayuden a desarrollar habilidades que permitan desempeñar sus funciones de una manera adecuada, aportando a alcanzar las metas de la empresa.

1.2.3.11 Horarios de trabajo

Para (Mazloum, 2018) “El horario de trabajo flexible es un plan que permite a los empleados establecer su jornada laboral alrededor de una base de horas centrales, sin disminuir la cantidad de horas diarias o semanales requeridas por la organización” (p.88). En el sector hotelero, en su mayoría, los colaboradores trabajan 12 horas lo que representa un riesgo para su salud. Cuando a las personas se les da oportunidad de elegir los horarios, existe una reducción de ausentismo logrando una satisfacción de los colaboradores, la misma que permite mejorar el clima laboral de la empresa. Además, mejoraría la superación personal y profesional por parte de los colaboradores, aportando de manera productiva con nuevas ideas para la organización, reduciendo así el estrés laboral.

1.2.3.12 La motivación

Es una esfera del desarrollo de la personalidad, las motivaciones son los móviles de las acciones, los seres humanos actuamos en función de motivos y estos motivos

son los que impulsan nuestra acción. Hay motivaciones de diferente tipo: motivaciones materiales, motivaciones espirituales. Las motivaciones son unos de los aspectos centrales de nuestro desarrollo. En correspondencia con los objetivos y tareas planteadas en los centros de trabajo los trabajadores, obreros y jefes no se encuentran suficiente motivados, eso tiene una repercusión en el orden psicológico de la persona. La falta de motivación se puede convertir en un factor de riesgo psicosocial afectando el desempeño laboral.

En la actualidad, las empresas hoteleras han implementado estrategias de mejora en la calidad de servicios debido a la alta demanda de la competencia lo que, permite estar a la vanguardia de las nuevas ventajas competitivas. Debido a que el sector hotelero es una de las industrias donde la rotación del personal es una de las más altas, deben contar con estrategias que permitan tener un personal motivado, con energía positiva debido a que es fundamental para mejorar el servicio y proteger a los colaboradores ya que de ellos depende la calidad de servicio del hotel.

La escases de formación profesional en los colaboradores de los hoteles constituye un factor de riesgo psicosocial, debido a esto es importante implementar motivaciones que se vean reflejadas en la superación, aumentando los estándares de auto eficiencia lo que garantiza la satisfacción personal y la calidad de desempeño laboral.

1.2.2.13 La comunicación

Es un elemento esencial en las relaciones interpersonales en la realización de nuestras metas. Cuando hay dificultades comunicativas que tienen que ver con la

agresividad, el maltrato que hablan de un deficiente comunicacional tiene un impacto negativo psicológico en las personas, lo cual puede afectar el cumplimiento de sus funciones, afectando el desempeño y los indicadores de productividad.

La comunicación en el ámbito hotelero es fundamental debido a que es importante para transmitir su marca al mercado, con el objetivo de motivar a la compra de sus servicios. Es fundamental medir la interacción de las respuestas entre el establecimiento hotelero y el futuro huésped. La comunicación interna en el ámbito hotelero es que los colaboradores conozcan el perfil de la institución, su misión, visión, valores. Al igual que el perfil del cliente. Luego de esto se da paso a la comunicación externa donde el principal objetivo es el cliente ofreciéndole una buena comunicación haciéndole sentir que el servicio dentro del hotel es el adecuado para su estancia.

1.2.2.14 Eficiencia

Para Rojas, Jeison, Mesa, Arístides, Gil, Saturnina. (2018) la eficiencia:

Se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por las organizaciones debido a que en la práctica todo lo que estas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos limitados y en situaciones complejas en muchos casos. (p. 102).

La eficiencia en el ámbito hotelero se puede medir mediante los factores financieros “Ingresos”. Para poder medir se validará el inventario de la ocupación, esta puede ser anual o trimestral y depende de cómo la organización crea conveniente, requiriendo un método que ayude a tener una visión de la producción.

1.2.2.15 Innovación

Para Gabriel Díaz & David Guambi (2018) “La innovación comprende un tópico de interés y constituye un baluarte indispensable para las organizaciones, toda vez que estas tengan como meta alcanzar la competitividad como factor de desarrollo y crecimiento sostenido a través del tiempo” (p.213). La innovación es algo que se asocia a varias ideas buscando nuevos métodos que ayuden a renovar algo ya existente, dando solución al problema.

1.2.4 Importancia del desempeño laboral

Es importante que los trabajadores realicen su trabajo con ética profesional y/o laboral, en correspondencia al cargo que ejercen, en el que deben demostrar permanentemente su buen desempeño laboral ante los demás miembros; por ende, las organizaciones tienen que tener en cuenta el rendimiento laboral. Al evaluar a los colaboradores se puede medir los objetivos institucionales y establecer retroalimentación si es necesaria, sobre el comportamiento y el desempeño en el ámbito institucional, incorporando estrategias de capacitación que permitan mejorar la eficacia del talento humano.

Las empresas hoteleras deben establecer medidas que permitan cambiar la expectativa negativa que tienen los colaboradores acerca de las evaluaciones de desempeño laboral, con soluciones que contribuyan a mejorar el rendimiento y estableciendo estrategias organizacionales a su personal, para obtener el resultado esperado. El desempeño refleja las conductas que tiene el colaborador en el momento evaluado, en cambio el resultado demuestra el alcance de los objetivos

planteados dentro de la institución. Todos los establecimientos hoteleros deben poseer cifras y registro de todas las evaluaciones que han realizado a sus colaboradores para dar seguimiento a su persona, debido a que es un fuerte para el crecimiento integral de toda la organización.

1.2.5 Planeación y administración del desempeño.

La mayoría de empresas no cuentan con un debido control que les permita saber si sus colaboradores van encaminados hacia una dirección correcta, debido a esta situación se ven obligadas a levantar sistemas de gerencia administrativa de desempeño, que ayuden a proporcionar si el talento humano se encuentra laborando de una forma organizada o se encuentran con problemas que necesiten ser resueltos de manera inmediata. Estudios acerca de los indicadores de rendimiento en empresas hoteleras demuestran que los hoteles que han implementado sistemas de desempeño han alcanzado un mejor rendimiento en comparación de los hoteles que no han implementado este sistema.

1.2.6 Medición o revisión del desempeño.

Son métodos que se usan para la calificación de los colaboradores, estos deben ser confiables y su aplicación debe ser fácil y permitir obtener resultados efectivos que logren diagnosticar el desempeño y determinar cómo se llevan los objetivos de la institución. En algunas instituciones se ha incorporado un sistema que permite medir el desempeño de una manera simultánea desde el más alto ejecutivo hasta el empleado temporal. Dentro de las evaluaciones pueden llegar a existir distorsiones dado que el calificador no es imparcial en varios elementos debido a varios casos

que le han llegado a suceder como sus preocupaciones personales o puede involucrarse el efecto de halo que interfiere en inducir sus subconscientes.

Los establecimientos hoy en día apuntan a procesos para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores, brindando confianza entre ellos para cumplir satisfactoriamente a sus clientes, en muchos hoteles el desempeño laboral depende de la gestión y organización de los administrativos en base a los aspectos que llevan al empleador a mostrar un servicio de calidad. La mayoría de estos no poseen un modelo de evaluación de desempeño lo que complica presentar una mejora ya que no pueden identificar las necesidades del personal, lo que puede afectar los resultados de la organización. En base a este contexto es necesario que los hoteles cuenten con un sistema de evaluación de desempeño laboral que les permita superar los objetivos institucionales.

1.2.7 Prevención de riesgos psicosociales asociados al desempeño laboral

Para la Organización Mundial de la Salud en la Carta de Otawa para la promoción de la Salud (1986):

La promoción de la salud radica en la participación efectiva y concreta de la comunidad en la fijación de prioridades, la toma de decisiones y la elaboración y puesta en marcha de estrategias de planificación para alcanzar un mejor nivel de salud. La fuerza motriz de este proceso proviene del poder real de las comunidades, de la posición y del control que tengan sobre sus propios empeños y destinos (p.4).

(Nogareda, 2007) Argumenta:

Las medidas preventivas se adoptan después de haber realizado la detección, valoración y análisis de los riesgos psicosociales en el trabajo. Cuando nos

referimos a la adopción de medidas preventivas, en todo momento estamos hablando de cómo solucionar o prevenir los riesgos detectados en una situación laboral, y es más, dentro de una evaluación de riesgos psicosociales. Las medidas preventivas se situarán dentro de la planificación de la actividad preventiva derivada de la evaluación de riesgos psicosociales (p.13)

Según Pastraña (2009):

Legalmente, el empresario está obligado a realizar la evaluación de riesgos, y es precisamente éste el instrumento fundamental que va a permitir enfocar el problema desde un punto de vista preventivo, ya que le permitirá tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores/as: Los datos necesarios para una correcta documentación y diagnóstico de la situación, además de un tratamiento adecuado, son los siguientes:

- .Análisis con detenimiento del puesto del trabajo actual.
- . Descripción de los acontecimientos habidos en la empresa.
- . Empleo de cuestionarios de evaluación adaptados a la normativa vigente.

(p.81)

La prevención de los factores de riesgos psicosociales en el ámbito laboral se da por el daño físico y mental que estos pueden provocar a la salud de los colaboradores. Para Vignolo, Vacarezza, Álvarez y Sosa (2011)

La prevención se refiere al control de las enfermedades poniendo énfasis en los factores de riesgo, y poblaciones de riesgo; en cambio la promoción de la salud está centrada en ésta y pone su acento en los determinantes de la salud y en los determinantes sociales de la misma (cuando se hace referencia a prevención se centra en la enfermedad y cuando se habla de promoción en la salud (p.3)

Para la agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo (2013):

Los beneficios que implica la prevención de los riesgos psicosociales son de gran consideración:

- Para los trabajadores, lo que representa mayor bienestar y satisfacción laboral;
- Para los directivos, un personal sano, motivado y productivo;

- Para las empresas, una mejora general del rendimiento, menor índice de absentismo y presentismo, así como menor índice de accidentes y lesiones y mayor grado de permanencia de los trabajadores en sus puestos;
- Para la sociedad, una reducción de los costes y cargas para las personas y la sociedad en su conjunto. (P.16)

Las medidas de prevención se implantan luego de la valorización y análisis de los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Cuando se habla de implantar nuevas medidas de prevención se refiere a las nuevas formas de solucionar los riesgos psicosociales que ya han sido detectados en la organización, mediante la evaluación de riesgos psicosociales. Estas medidas se desarrollarán en la planificación de las actividades preventivas derivadas de la evaluación, las mismas que deben incluirse en las actividades de la institución para que todo el talento humano tenga el conocimiento de sus responsabilidades en este factor importante para la empresa.

Para la Confederación de empresarios de Málaga (2013):

Existen diversas estrategias para prevenir y manejar riesgos según el sector; concretamente en relación a los riesgos psicosociales, el diseño de las estrategias de revisión y control deberá considerar los distintos niveles (organizacional e individual) y atender a los tipos de intervención primaria, secundaria y terciaria que a continuación se describen:

Primaria: alude a aquellas intervenciones dirigidas a toda la Organización con la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto negativo sobre los individuos.

Secundaria: se relaciona con la detección precoz especialmente sobre grupos de riesgo, con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales.

Terciaria: incluye estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que ya están teniendo lugar en la organización y sus trabajadores, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral (pp. 33-34)

Según Gómez, Calvo, Barruso, Alastruey, Serrano, Ayarza (2014):

Se debe considerar la prevención de los mismos como un proceso continuo que usa los datos de evaluación para evitar la pérdida de la salud de los trabajadores. Logra, además, mejorar las condiciones de trabajo de la empresa, mejorar los niveles de satisfacción, implicar a los trabajadores y disminuir la probabilidad de ocurrencia de los accidentes y enfermedades derivadas del trabajo. En definitiva, redundando en beneficio de todas las partes implicadas y permite hacer organizaciones más saludables, participativas y competitivas (p. 40)

Para que las medidas de prevención se puedan llevar a cabo es indispensable evaluar y detectar de una manera precisa los riesgos psicosociales. Cuando se evalúa con un cuestionario se detectan los riesgos, pero a la vez dificulta el trabajo porque se desconoce las causas del riesgo. Se debe tener en cuenta que las medidas que por **a** o **b** motivos no aparecen en el cuestionario no se detectan, por esta razón dichos factores no pueden ser evaluados.

El Ministerio Del Trabajo (2015) reconoce:

El Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral presenta para cada acción su correspondiente objetivo, la clasificación de la acción según se trate de promoción, intervención o prevención, el paso a paso para su implementación, la población para la cual la acción fue diseñada, los alcances y las limitaciones, los actores involucrados en la implementación y, finalmente, los criterios para convertir una acción de intervención en un mecanismo de promoción de los factores psicosociales protectores (p.12)

La promoción - prevención de los riesgos psicosociales es el compromiso de todas las organizaciones para sus colaboradores, debido que son ellos el factor más importante de la institución, el promover este tipo de acciones sobre las políticas de prevención resulta esencial para el desarrollo productivo del talento humano.

La Fundación para la prevención de riesgos laborales (2016) establece que:

Los ejes para la prevención en el centro de trabajo son: participación de los delegados, formación, asistencia técnica, sistema de información investigación y creación de conocimientos, iniciativas de las administraciones públicas, interpretación temprana del daño a la salud y reparación del daño, control y sanción.

Para Jorge Coronel y Nathaly Marzo (2017)

La promoción de la salud constituye un elemento esencial para lograr estilos de vida y comportamientos saludables, que no se desarrollan a plenitud debido a los índices de pobreza y desigualdad social todavía existentes en los países de América Latina, lo que limita el acceso a la información sobre factores y condiciones de riesgo para la salud (p.6).

Para Pare, Valde, Huerta (2017)

Contar con una metodología para la determinación de riesgos psicosociales le permitirá a la organización definir adecuadamente sus procesos de gestión y estrategias requeridas para mejorar la salud y calidad de vida del recurso humano, desarrollando programas innovadores en el ámbito de la salud laboral (p.2).

Todo empresario, en el ámbito hotelero, deberá proteger la salud de cada uno de sus colaboradores y la seguridad en todos sus aspectos, los mismos que se pueden originar dentro del área del trabajo. En lo relativo a los riesgos psicosociales de cada uno de ellos, necesitarán diferentes medidas para su prevención o reducción que se puedan suscitar en la organización.

Para Rivero (2017):

La promoción-prevención de la salud debe orientarse tanto al desarrollo de actitudes y conductas protectoras que eviten la aparición de riesgos y enfermedades como a la identificación, diagnóstico y afrontamiento de éstas cuando están instaladas en la vida de las personas y grupos (p.4).

Cada empresa hotelera es diferente, por lo que, las causas que puedan originar los riesgos psicosociales, se pueden presentar de diferentes maneras en el ámbito laboral. Los cuestionarios de riesgos indican la situación del riesgo, pero no la causa del problema, por lo que es recomendable aplicar una metodología que vaya orientada a solucionar problemas. Si el equipo que es encargado de la salud de los colaboradores no es capaz de investigar las diferentes causas de los riesgos existe una gran probabilidad que estos sean eliminados, para conocer las causas es importante consultar al talento humano de una forma abierta pero organizada, para que ellos den su aporte para orientar hacia la detección de las causas y solución a los problemas.

La clave para el empleo de las nuevas medidas de prevención está en la detección de los riesgos psicosociales, para dar paso a la evaluación se debe tomar en cuenta dos aspectos importantes: la posibilidad de aparición de un nuevo riesgo y las consecuencias que este puede tener para la salud de los colaboradores.

La promoción acerca de la prevención de los riesgos psicosociales integra objetivos que permiten reconfortar las habilidades de los colaboradores, además de las capacidades de cada uno, con la finalidad de innovar las condiciones sociales para lograr reducir la colisión negativa dentro del ámbito laboral.

La seguridad y salud en el trabajo conlleva a la promoción, intervención y el mantenimiento del más alto grado de salud física y mental en todas las ocupaciones, por eso la identificación, la evaluación y el control de los riesgos que ponen en peligro la salud y el bienestar de los mismos son los principales motores de esta disciplina. (Marín , Rendón, 2018,p7)

La promoción de los factores que originan los riesgos psicosociales en el ambiente laboral, algunos autores los consideran parte de la prevención.

Para Sneider (2018) “la ausencia de programas de promoción y prevención para los diferentes factores de riesgo, pueden ser la principal causa de ocurrencia de accidentes de trabajo y el diagnóstico de enfermedades laborales” (p.28). La elaboración de los programas de promoción - prevención faculta la planeación de los controles de riesgos psicosociales y el seguimiento de adoptar nuevas medidas correctivas dentro de la organización con la finalidad de mantener una evaluación que permita la prevención de los factores, y las patologías que pueden aparecer en el clima laboral.

La promoción y prevención de los riesgos psicosociales en el sector hotelero debe ser prioritario, lo que implicaría nuevos cambios debido a que las empresas deben implementar estrategias para la mejora de la organización. Modificando los procesos e introduciendo unos nuevos cambios permitirá establecer aspectos positivos para salud de los colaboradores. Las medidas preventivas que se dan en la organización son elogiadas y efectivas a mediano y largo plazo, implementando estrategias que permitan la participación de todo el talento humano de la empresa.

Para Rivero (2020) la promoción-prevención en salud son: “Acciones educativas sustentadas en políticas y servicios; condiciones y recursos; estrategias, programas, proyectos y alianzas, dirigidas a desarrollar actitudes y conductas protectoras de percepción y evitación de riesgos, identificación y afrontamiento de los ya

existentes y sus correspondientes daños y detener y/o atenuar el avance de enfermedades”.

Para el referido autor, en el proceso de mitigar los riesgos psicosociales, los indicadores básicos son tres:

Desarrollo de actitudes y conductas protectoras de:

- Percepción y evitación de riesgos,
- Identificación y afrontamiento de los ya existentes y sus correspondientes daños;
y,
- Detener y/o atenuar el avance de enfermedades

Ramón Rivero Pino (2020), también se ha referido a las limitaciones de la labor de prevención– promoción de los riesgos y entre éstas resalta las siguientes:

- Insuficiente articulación de la prevención desde el riesgo con la promoción de factores protectores y predominio de la primera.
- Insuficiencias asociadas a la concepción teórica y metodológica en que debe sustentarse el trabajo de mitigación de riesgos.
- Limitada preparación e información de decisores y sus subordinados en relación con este tema
- La falta de integración de los actores en el afrontamiento de este reto.

Estos aspectos tienen gran importancia y son aplicables a la promoción-prevención de riesgos psicosociales en el sector hotelero. A continuación, se proponen algunas ideas al respecto:

- Insuficiente articulación de la prevención desde el riesgo con la promoción de factores protectores y predominio de la primera.

Las principales problemáticas al respecto se asocian a que son muy escasas las acciones de promoción, o sea, lo que prevalece es la incidencia preventiva sobre los riesgos psicosociales ya existentes y esa no es la solución óptima a este tipo de problemas. El factor protector hacia la salud de los colaboradores puede cambiar con un liderazgo productivo, las intervenciones de los factores protectores pueden resultar claras a mediano y largo plazo. Las mismas necesitan plazos y en su mayoría no aseguran resultados positivos. Esta dificultad relacionada con la práctica promocional de la salud de los trabajadores, requiere de mayor estudio e intervención, debido a la afectación hacia la salud de los colaboradores. Con base a este contexto, se deben adaptar nuevas condiciones de evaluación y control dependiendo de las posibilidades de la empresa, los efectos negativos que se producen por los riesgos psicosociales no solo afectan al personal sino a toda la organización en su nivel de productividad.

- Insuficiencias asociadas a la concepción teórica y metodológica en que debe sustentarse el trabajo de mitigación de riesgos psicosociales en el sector hotelero.

No son suficientemente claras las concepciones teóricas y metodológicas acerca de la labor de prevención de los riesgos psicosociales, ya que en unos casos se sobrevalora el componente preventivo y se desvaloriza el promocional. A ello se adiciona que, el sector hotelero no aplica en la medida necesaria los sistemas de evaluación por los costes que tales situaciones pudieran causar. Según diversos autores, existen varias teorías que subyacen las evaluaciones de los riesgos psicosociales debido que son ilimitados, en la mayoría, las organizaciones buscan conseguir de manera general una perspectiva de los riesgos que están perjudicando a la mayoría de sus colaboradores, se indica que no existe un solo método de evaluación de riesgos psicosociales por lo que se recomienda establecer líneas de control para la prevención de los mismos con el objetivo de mejorar el clima laboral.

Aumentar la capacidad del conocimiento como herramienta para generar cambios sociales y nuevas respuestas a las personas

Desde un aspecto metodológico se requiere la introducción de nuevos métodos que puedan complementar la encuesta. Son necesarias nuevas maneras de identificar y afrontar los riesgos. Para presentar una visión más explícita se deben incorporar métodos complementarios como las discusiones en grupos y el método de observación, lo que aportaría más precisión. Existen diferentes metodologías para evaluar las condiciones de trabajo, la más usada es la encuesta sobre las condiciones de trabajo, la cual tiene como objetivo la descripción de la situación actual del clima laboral, por ello optan por la implementación de este método por el bajo coste, análisis y rapidez en la aplicación.

- Limitada preparación e información de directivos y trabajadores al respecto.

La limitada información acerca de los riesgos psicosociales en los trabajadores y directivos de las organizaciones hotelera hace que se exista un desconocimiento de las causas que este problema podría causar a la salud de sus colaboradores. Bajo este contexto se manifiesta que los trabajadores son los que sufren las consecuencias en base a este problema, la limitada preparación puede ser un estancamiento hacia un medio de solución. El trabajo de los directivos y trabajadores es fundamental debido que ellos son los que sufren las influencias de los riesgos psico-sociales, lo que se busca es prevenir las enfermedades que pueden causar en este caso.

Los colaboradores y directivos al tener un desarrollo profesional en conocimiento acerca de estos casos logran llevar una organización más competitiva acoplándose a los cambios y tendencias acerca de las responsabilidades en el ámbito laboral. Otro de los puntos más relativos es que al satisfacer los requisitos de los clientes, las organizaciones tienden a descuidar la planificación profesional, lo que puede traer consecuencias muy negativas para las empresas hoteleras, como el desinterés de su talento humano debido a que no son valorados dentro de la institución porque se ven en condiciones que afectan directamente a su salud.

- La falta de integración de los actores hoteleros en buscar respuestas a estos problemas.

Las organizaciones hoteleras no mantienen parámetros de integración hacia la implementación de planes y proyectos que ayuden a mitigar los riesgos psicosociales hacia sus empleados. Las prioridades hacia lograr la reducción de los riesgos es que las organizaciones hoteleras participen en la incorporación con todos los actores mediante un proceso participativo logrando la concientización, para una planificación que permita el cambio y logre aportar nuevas estrategias de integración. Las integraciones deben marcarse como un hito de participación que lleve al análisis de planificación con el objetivo de asignar responsabilidades de una manera formalizada con los nuevos modelos seleccionados durante la integración.

El éxito de este trabajo de integración en los organismos hoteleros está en la responsabilidad y motivación de cada uno de sus actores que, permitan reconocer el valor de la integración dentro de la organización, aprovechando los recursos existentes, beneficiando a la organización y resolviendo ciertos paradigmas acerca de los riesgos psicosociales para mejorar el bienestar organizacional y los beneficios que se puedan lograr al momento de la integración. Estos pueden cambiar la rutina de las organizaciones para lo que es importante el dialogo y la colaboración, como piezas fundamentales para lograr que el trabajo se lleve de una manera planificada y el sistema de integración funcione bien.

Con base a las investigaciones realizadas por diversos autores existe un importante apoyo sobre el análisis de estos factores de prevención-promoción en el ámbito psicosocial dentro del sector hotelero. Al abordar estudios a través de una perspectiva prevencionista, se puede llegar a garantizar la implantación de nuevas medidas que

ayuden a la prevención de los riesgos psicosociales, desde todos sus aspectos. Dentro de los factores de prevención de riesgos psicosociales se denominan aquellos que pueden presentar riesgo en la salud de los colaboradores como: los de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual, ante lo que se deben diseñar estrategias que permitan la implementación de planes de promoción y prevención que ayuden a mitigar y reducir los posibles riesgos, generando salud en los colaboradores.

CAPÍTULO II

Materiales y métodos

2.1. Contexto territorial

Características de la provincia

El trabajo de investigación se realizó en los hoteles de la provincia de Santa Elena, la más joven del Ecuador creada el 07 de noviembre del 2007, con 13 años de provincialización, su capital es la ciudad de Santa Elena. Cuenta con 3 cantones, Salinas, La Libertad y Santa Elena. Limita al norte con la provincia de Manabí, al este con la provincia del Guayas, y al oeste y sur con el Océano Pacífico. Es considerada una de las provincias más pobladas del Ecuador ocupando el cuarto lugar con 401.178 habitantes, según datos del INEC. Las principales actividades que se desarrollan en la provincia son la pesca, el turismo, el comercio y la industria. En relación al turismo recibe alrededor de 80 mil turistas por cada temporada, aproximadamente.

Investigaciones aportan al desarrollo turístico de la provincia de Santa Elena de una manera que el destino logre posicionarse turísticamente dentro del mercado. El empleo de la realidad virtual como herramienta para promover el turismo en la provincia es una de las investigaciones que busca captar una percepción al turista mediante una aplicación virtual, lo que genera expectativas positivas para visitar el lugar en tiempo determinado aprovechando la tecnología que permite apuntar hacia un nuevo tipo de turismo, captando diferentes tipos de turistas locales e

internacionales, además varias investigaciones buscan nuevas formas de promover el turismo dentro de la provincia, aprovechando todos los recursos disponibles debido que se pueden generar varios tipos como: agroturismo, turismo religioso, turismo de salud, turismo cultural, y el turismo de sol y playa que tiene la mayor representatividad para el sector.

Las potencialidades turísticas de los cantones de la provincia Santa Elena hacen que sea un referente a nivel nacional, gracias a los servicios turísticos que este posee, el apoyo entre la mancomunidad que la conforman los 3 municipios: Santa Elena, La Libertad y Salinas es esencial para aportar con ideas que permitan que logre una cifra considerada de turistas cada temporada, fundamentando que el último feriado de fin de año se registraron 400.000 visitantes, aproximadamente, en toda la provincia.

Cantón Santa Elena

El cantón Santa Elena es conocido como la “Capital del Mar y la Tierra” con 39.681 habitantes, sus orígenes datan desde el siglo XX, donde se dio inicio a la explotación petrolera, las actividades actuales del cantón son el turismo, el comercio y la pesca. El turismo es la principal actividad económica del cantón Santa Elena. La mayoría de los habitantes viven en la ruta del Spondylus, donde se ubica el balneario Montañita que es el principal balneario del cantón; además, cuenta con varios atractivos que complementan la actividad turística dentro del cantón como el acuario de Valdivia, el mirador El Cerro el Tablazo, y los diferentes deportes al aire libre como el parapente.

Cantón La Libertad

El cantón La Libertad es el más poblado de la provincia de Santa Elena con un total de 95.942 habitantes, tiene orígenes petroleros que datan desde el siglo XX, las principales actividades económicas son el comercio, la industria petrolera, la pesca y el turismo.

Esta ciudad cuenta con varios atractivos turísticos como: el malecón de la ciudad, apropiado para compartir momentos familiares, la playa de Cautivo donde se pueden practicar varios deportes como el surfing y el volley playero, el mirador La Caleta desde el que se puede apreciar la ciudad y la playa, el museo Casa León, donde se encuentran varios objetos que forman parte de la historia del Ecuador. Cuenta con algunos centros comerciales como el Paseo Shopping La península, el centro comercial Buenaventura Moreno y el centro comercial Punta del Mar. La iglesia San Antonio de Padua es un icono turístico del cantón, otro de los atractivos es el museo paleontológico Megaterio, que se encuentra ubicado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Cantón Salinas

El cantón Salinas es el principal balneario de la provincia de Santa Elena y uno de los más conocidos y visitados del país por sus lindas playas. Este balneario cuenta con importantes hoteles de primera categoría, además de bares y discotecas que complementan el atractivo turístico. Los juegos y campeonatos internacionales como las regatas, voleibol, se realizan en una de las playas de esta ciudad acogiendo

a una gran cantidad de visitantes. La población tiene un incremento durante los períodos vacacionales, además existe una gran cantidad de extranjeros habitando en la ciudad, la mayoría provenientes de Estados Unidos, Japón y Europa. Otros de los atractivos turísticos que tiene Salinas es la Reserva Marina Costera Puntilla de Santa Elena donde se pueden apreciar el avistamiento de ballenas, la observación de lobos marinos y el mirador La Chocolatera, En la ciudad de Salinas la mayor parte del tiempo sale el sol y las hermosas aguas cristalinas son un complemento importante para el destino.

Características de los hoteles

La provincia de Santa Elena, debido a la gran cantidad de turistas, cuenta con una gran infraestructura hotelera que supera las 12,000 plazas. El sector hotelero del cantón Salinas presenta una variedad de servicios para los turistas. Los empresarios y compañías invierten en los negocios hoteleros dentro del cantón debido al desarrollo económico que crece cada día, lo que genera plazas de trabajo para los habitantes. El sector hotelero es afectado por la informalidad en cada feriado debido a la no regulación de precios entre departamentos, condominios y hoteles afectando a la imagen de la ciudad.

El cantón Salinas es visitado en temporadas de navidad, fin de año, temporada de la costa, temporada de la Sierra, Semana Santa, las fiestas Julianas, y por la temporada de avistamiento de ballenas y feriados nacionales. Durante este tiempo el turismo permite que los hoteles presenten promociones para captar la mayoría de clientes. Además, la problemática de los riesgos psicosociales en el sector hotelero

es otro punto negativo para este sector por lo cual es necesario la prevención de los mismos para que no afecten la salud de los colaboradores.

Hoteles en Salinas

- ✓ Cadena de Hoteles Marvento
- ✓ Cadena de Hoteles Francisco
- ✓ Hotel Casa Blanca
- ✓ Hotel Cocos
- ✓ Hotel Presidente Beach
- ✓ Hotel Arena Blanca
- ✓ Hotel Blue bay
- ✓ Hotel Mediterráneo
- ✓ Grand hotel Paraíso
- ✓ Hotel Galería
- ✓ Hotel Malecón
- ✓ Hotel Fogata
- ✓ Hotel Palmira Inn
- ✓ Hotel Isabella

2.2 Tipo y diseño de Investigación (Descriptivo - Correlacional)

El presente proyecto de investigación es de tipo descriptivo – correlacional, es oportuno mencionar que según Sampieri (2016) la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92). El estudio de los factores de riesgos psicosociales comprende la compilación de toda información para llegar a un análisis profundo del entorno laboral, específicamente, de aquellos que expresan las condiciones psíquicas-emocionales en que se encuentran las personas. En el caso de la presente investigación, la referida indagación persigue como objetivo identificar la presencia en las personas colaboradoras en el sector hotelero, de este tipo de problemática.

2.2.1 Investigación Descriptiva

Los cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales recopilan información que son de tipo descriptivos los cuales buscan conocer las características de la población de estudio.

2.2.2 Investigación Correlacional

El estudio también es de tipo correlacional debido a que se relacionan dos variables en la investigación, para buscar la correlación entre los factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral, con el objetivo de determinar cuáles son los factores de riesgos psicosociales con mayor presencia en las personas que trabajan en los hoteles que forman parte de la muestra en estudio, y los que más se asocian en el desempeño de los colaboradores de los establecimientos turísticos.

Para Sampieri (2016) “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (p93). En este sentido, es necesario aclarar, que no se trata de una investigación causal lineal, encaminada a demostrar causas sobre determinados efectos, porque se asume la postura teórica-metodológica que considera que los hechos, fenómenos y procesos de la realidad están multicausados, mediados por diferentes aspectos y que resulta difícil demostrar la unicausalidad, sobre todo, cuando se trata de realidades sociales. Es por eso, que, a efectos de la presente investigación, la correlación entre las variables riesgos psicosociales y desempeño laboral, se entiende, en el sentido de correlación, sin que ello implique un enfoque determinista, causal.

El estudio es de tipo no experimental y transversal o transeccional ya que se establecerá la relación entre las variables en un momento determinado. Para Sampieri (2016) “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p154).

Es importante determinar que la investigación es de tipo mixto, debido a que se utiliza el método cualitativo y el cuantitativo según Sampieri (2016) “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y

cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (p.534). El método cualitativo se utiliza para identificar los riesgos de alta relevancia por medio de las entrevistas y cuestionarios, este es un tipo de investigación que facilita penetrar la subjetividad de los sujetos que forman parte de la muestra y ello es importante en este estudio por las características del objeto de investigación, el cual tiene un alto componente psicosocial., y el método cuantitativo se utiliza para determinar los niveles de riesgos psicosociales que se relacionan con el desempeño.

2.2.3 Investigación Bibliográfica

El estudio es de tipo bibliográfico debido a que el marco teórico de la investigación se desarrolló en base a la recopilación de investigaciones, libros y artículos científicos entre otros, además es una investigación de campo ya que se levantaron datos de la población mediante encuestas y entrevistas para identificar los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en los establecimientos turísticos

Operacionalización de las Variables

Variable Dependiente

Riesgo Psicosocial

Definición conceptual

Son condicionantes que están presente en el trabajo y que se encuentran en la organización o fuera de ella, estas características pueden ser positivas o negativas, ya que pueden promover el desarrollo de los colaboradores mejorando la calidad de vida dentro de la empresa, en cuanto a los factores negativos son los que llegan a perjudicar la salud de los trabajadores.

Tabla N° 1 Variable Dependiente - Dimensiones e Indicadores

Dimensiones	Indicadores
Intralaborales	Conflictos dentro de la organización Motivación Estrés Acoso Laboral Estilo de liderazgo de los directivos Atención a la salud de los trabajadores
Extra laborales	Conflictos familiares asociados al trabajo Necesidades económicas insatisfechas Implicaciones derivadas de la filiación política Limitado tiempo para la recreación y el óseo
Características Intrínsecas del empleado	Rasgos de carácter Rasgos de temperamento Condiciones del entorno laboral

Variable Independiente

Desempeño Laboral

Definición conceptual

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”(p.359). Además, es donde los colaboradores expresan las competencias laborales, en la cuales se integran las actitudes, aptitudes y sus conocimientos que ayudan a alcanzar los objetivos de la empresa.

Tabla N° 2 Variable Independiente - Dimensiones e Indicadores

Dimensiones	Indicadores
Actitudes (valores)	Toma de iniciativa Compromiso organizacional Calidad del trabajo Asistencia y puntualidad Eficiencia
Aptitudes (Habilidades)	Comunicación interpersonal Liderazgo Trabajo en equipo Planificación y ejecución de tareas
Conocimientos	Misión y visión de la empresa Objetivos de la empresa Funciones del puesto de trabajo

2.3 Población de estudio

2.3.1 Población

La población de estudio está conformada por todos los gerentes o subgerentes de los hoteles medianos, ubicados en el cantón Salinas pertenecientes a las cadenas de hoteles Marvento, cadena de hoteles Francisco y los hoteles Casa Blanca, Cocos,

Presidente Beach, Arena Blanca, Blue bay, Mediterráneo, Grand hotel Paraíso. Galería, Malecón, Fogata, Palmira Inn que son independientes, que, en 2020, desempeñan esta función por más de dos años. También a todos aquellos trabajadores de los referidos hoteles con experiencia laboral igual o mayor a dos años.

Para la investigación se optó por trabajar con la muestra probabilística debido a que son seguras y representativas para el estudio, como lo manifiesta Sampieri (2016) “las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis” (p177). Para trabajar con este tipo de muestra se necesitan dos requisitos: el tamaño de la muestra y el procedimiento de selección, para lo primero se trabajó con 14 administradores y 120 trabajadores de los hoteles.

Tabla N° 3 Población (Personal Asistencial)

Descripción del personal Asistencial	Cantidad
Cadena de hoteles Marvento	15
Cadena de hoteles Francisco	17
Hotel Casa Blanca	6
Hotel Cocos	8
Hotel President Beach	10
Hotel Arena Blanca	7
Hotel Blue bay	9
Hotel Mediterráneo	6
Grand hotel Paraiso	10
Hotel Galería	8
Hotel Malecón	6
Hotel Fogata	5
Hotel Palmira Inn	8

Hotel Isabella	5
Total	120

Elaborado por: Quimí Villón Jorge

Tabla N° 4 Población (Personal Administrativo)

Descripción del personal Administrativo	Cantidad
Cadena de hoteles Marvento	1
Cadena de hoteles Francisco	1
Hotel Casa Blanca	1
Hotel Cocos	1
Hotel President Beach	1
Hotel Arena Blanca	1
Hotel Blue bay	1
Hotel Mediterraneo	1
Grand hotel Paraiso	1
Hotel Galería	1
Hotel Malecón	1
Hotel Fogata	1
Hotel Palmira Inn	1
Hotel Isabella	1
Total	14

Elaborado por: Quimí Villón Jorge

Tabla N° 5 Población

Descripción	Cantidad
Personal Asistencial	120
Personal Administrativo	14

Elaborado por: Quimí Villón Jorge

2.4 Tamaño de la muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó el método probabilístico que permite obtener un resultado de una manera precisa. Se considera una población de 120 personas que son el total de del personal asistencial en los establecimientos hoteleros.

Para el procedimiento de selección se utilizó el método tómbola. Para Sampieri (2016) es un método “Muy simple pero muy rápido, consiste en numerar todos los

elementos muestrales de la población, del uno al número N. Después se hacen fichas o papeles, uno por cada elemento, se revuelven en una caja y se van sacando número de fichas, según el tamaño de la muestra. Los números elegidos al azar conformarán la muestra” (p183).

Se trabajó con el total de la muestra de 120 personas que equivale al total de la población, por ser una cantidad considerable para la investigación, además del total de los administradores de los establecimientos turísticos que equivale a 14.

2.5 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se consideró el método empírico y teórico según Sampieri (2016) el método empírico “se resume en que el centro de atención es la respuesta observable sea una alternativa de respuesta marcada en un cuestionario, una conducta registrada mediante observación, un valor de un instrumento y su interpretación o una respuesta dada a un entrevistador”(p.199) y el método teórico “se refiere a que el interés se sitúa en el concepto subyacente no observable que se representa por medio de la respuesta. Así, los registros del instrumento de medición representan valores visibles de conceptos abstractos”

2.5.1 Encuesta

Las técnicas que se utilizaron son el cuestionario autoadministrado para los trabajadores, los mismos que serán enviados por correo. Para Alcaraz, Hernández y Molina (2006) “. Las principales ventajas de los cuestionarios auto administrados enviados por correo son su bajo coste, ausencia de influencia del entrevistador,

permite acceder a personas que viven a grandes distancias y facilidad para responder cuando el encuestado tenga un momento oportuno” (p.4).

2.5.2 Entrevista

Las entrevistas se realizaron a los gerentes de los establecimientos hoteleros la misma que consiste en 36 preguntas para conocer los riesgos psicosociales que hay en el hotel y cómo afectan a los trabajadores; además de qué conocimientos ellos tienen como medidas para poder controlarlos. Para Sampieri (2016) “las entrevistas como herramientas para recolectar datos cualitativos, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad” (p403).

Las técnicas que se implementaron en la investigación fueron:

- ✓ Entrevista
- ✓ Encuesta

Instrumentos:

- ✓ La entrevista se realizó a los gerentes de los establecimientos hoteleros para conocer su percepción sobre los riesgos psicosociales existentes en los establecimientos y la labor que se realizan en relación con su prevención.

- ✓ Se realizó la encuesta al total de la muestra del personal asistencial de los establecimientos para conocer cuáles riesgos psicosociales existen, si se previene o no y cómo afectan el desempeño laboral, mediante un cuestionario autoadministrado de evaluación de riesgos psicosociales y evaluar el desempeño laboral aplicando la escala de Likert.

2.6 Procesamiento de la información

Consiste en procesar la información que se logra obtener de la población de estudio, con la finalidad de obtener un resultado que servirá posteriormente para el análisis conforme a los objetivos de la investigación, además, en el procesamiento se debe indicar las herramientas estadísticas que se van a utilizar.

Para Sampieri (2016) “Para el proceso cuantitativo primero se recolectan todos los datos y luego se analizan, mientras que en la investigación cualitativa no es así, sino que la recolección y el análisis ocurren prácticamente en paralelo; además, el análisis no es uniforme, ya que cada estudio requiere un esquema peculiar (p.451).

Fases del procedimiento del análisis cuantitativo (cuestionario)

- 1) Seleccionar el programa estadístico para el análisis de datos
- 2) Ejecutar el programa
- 3) Explorar los datos: analizarlos y visualizarlo por variables del estudio
- 4) Se evalúa la confiabilidad y validez de los instrumentos escogidos

- 5) Se lleva a cabo análisis estadísticos descriptivos de cada variable de estudio
- 6) Se realizan análisis estadísticos inferenciales respecto a las hipótesis planteadas
- 7) Se efectúan análisis adicionales
- 8) Se preparan los resultados para presentarlos

Fases para el procesamiento del análisis cualitativo (preguntas abiertas del cuestionario y para la entrevista)

- 1) El descubrimiento y la obtención de los datos
- 2) La preparación, revisión y transcripción de los datos a texto
- 3) La organización de los datos según criterios (criterio temático)
- 4) Categorización, etiquetado y codificación de los datos
- 5) Al análisis de los datos y generación de nuevas hipótesis, teorías, conclusiones.

CAPÍTULO III

Resultados y discusión

3.1 Análisis de los resultados (cualitativos y cuantitativos)

3.1.1 Análisis del cuestionario administrado aplicado a los empleados del sector hotelero de la provincia de Santa Elena.

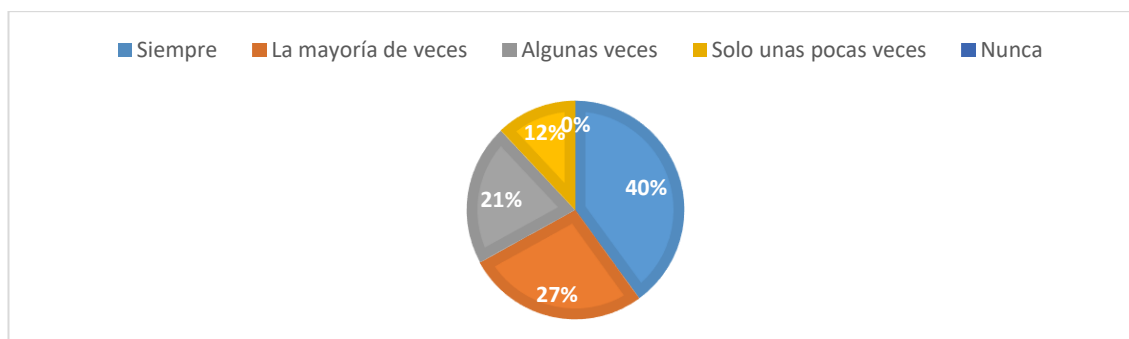
1.- Conflictos dentro de la organización: ¿Cuan frecuentes son los conflictos en su entorno laboral?

Tabla N° 6 Conflictos dentro de la organización

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	48	40%
2	La mayoría de veces	32	27%
3	Algunas veces	26	21%
4	Solo unas pocas veces	14	12%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 1 Conflictos dentro de la organización



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Análisis: El 88% de las personas que trabajan en el sector hotelero manifiestan que en su mayoría tienen conflictos dentro de la organización, eso refleja que los empleados tienen conflictos internos lo que perjudica así el clima laboral, y la falta de comunicación entre ambas partes, esto puede llegar a causar futuros problemas dentro del ámbito laboral, mientras que el 12 % es un porcentaje importante manifiestan que solo unas pocas veces son frecuentes los conflictos laborales, este indicador demuestra la necesidad de que, los directivos presten atención a esta situación que está causando problema en el talento humano de la empresa.

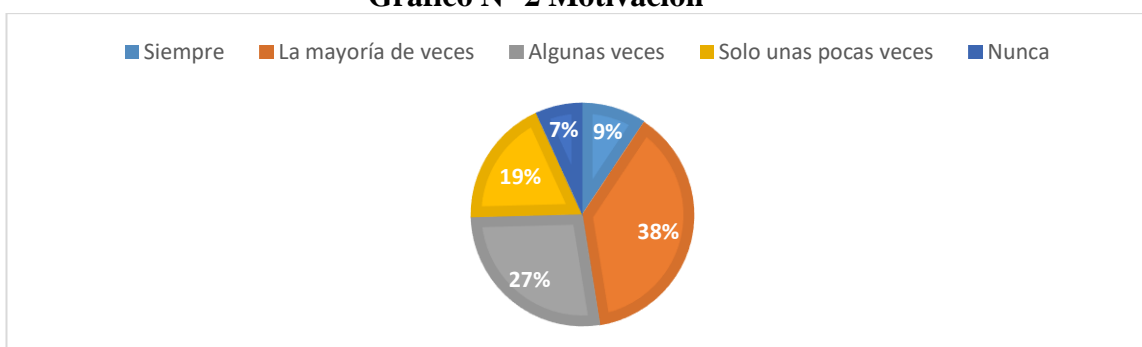
2.- Motivación: ¿Ha recibido y/o reconocimientos, durante el tiempo que viene laborando en la empresa?

Tabla N° 7 Motivación

Ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	11	9%
2	La mayoría de veces	46	38%
3	Algunas veces	33	27%
4	Solo unas pocas veces	22	19%
5	Nunca	8	7%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 2 Motivación



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 9% siempre, el 38% la mayoría de veces y el 27% algunas veces lo que indica que el 74% reciben incentivos por parte del hotel, esto hace referencia que su empresa se compromete con sus empleados, ya que los incentivos y reconocimientos no solo se trata de su salario. Estos ayudan a que el trabajador se sienta motivado y que exista un mejor clima laboral entre los colaboradores, esto podría mejorar ya que, cada día, se deben buscar alternativas de reconocimientos. El 19% recibe incentivos solo unas pocas veces y el 7% nunca, lo que refleja que el 26% de los trabajadores no cuentan con un incentivo adecuado de parte de su hotel, lo que podría estar perjudicando su desempeño laboral. Esta cifra es preocupante ya que, existen empresas que no incentivan a sus empleados, y tienen una mayor probabilidad de que la productividad de su talento humano sea baja y eso también incluye la desorganización empresarial. Es minoritario el porcentaje de trabajadores que plantea recibir sistemáticamente incentivos/reconocimiento.

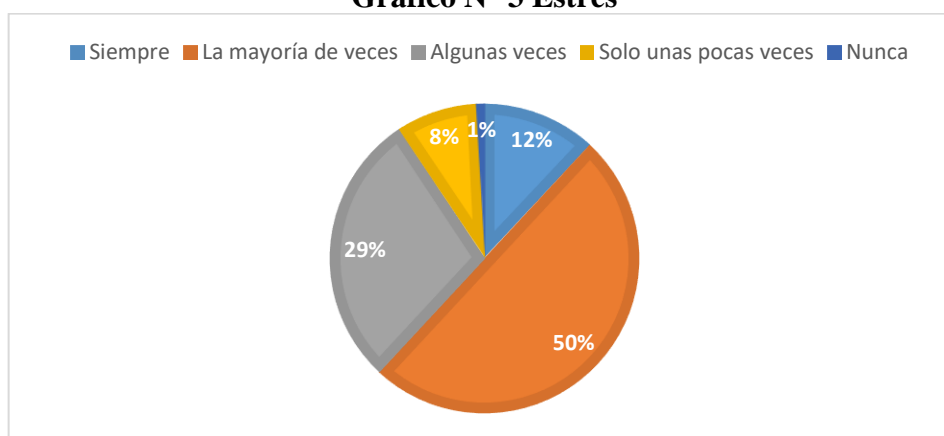
3.- Estrés: ¿Cuán estresante es el ambiente laboral en su trabajo?

Tabla N° 8 Estrés

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	15	12%
2	La mayoría de veces	60	50%
3	Algunas veces	34	29%
4	Solo unas pocas veces	10	8%
5	Nunca	1	1%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 3 Estrés



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 79% indican que la mayoría de las veces o algunas veces el ambiente laboral en los escenarios es estresante. El 12% afirman que siempre el ambiente laboral en su trabajo es estresante, por ello es recomendable que los administradores presten mayor interés para minimizar el estrés laboral lo que a su vez, contribuiría a aumentar la eficiencia y eficacia del desempeño laboral dentro de la organización, debido a esto se considera que debe existir un constante monitoreo acerca de las emociones de todos los trabajadores, ya que este factor es perjudicial, puede afectar el clima laboral dentro del hotel. Para González (2014) “el estrés laboral es manifestado sí las exigencias en el trabajo van más allá de la capacidad que tienen las personas para poder llevarlo a cabo y se salen de control y no pueden ser enfrentadas por los mismos trabajadores lo cual afecta de forma significativa a la empresa al no lograr controlar los altos índices donde son sometidos sus colaboradores” (p.5)

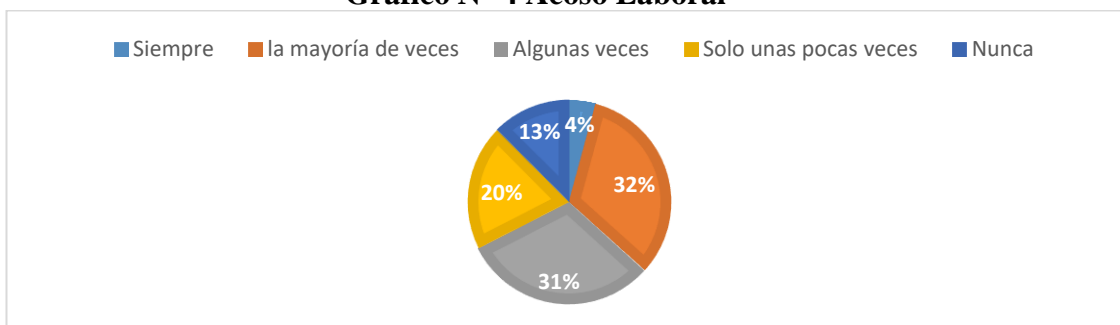
4.- Acoso Laboral: ¿Ocurren incidentes de acoso contra usted u otra persona sistemáticamente en su trabajo?

Tabla N° 9 Acoso Laboral

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	5	4%
2	La mayoría de veces	39	32%
3	Algunas veces	37	31%
4	Solo unas pocas veces	24	20%
5	Nunca	15	13%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 4 Acoso Laboral



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 4% siempre, el 32% la mayoría de veces, y el 31% algunas veces. Esto indica que el 67% responde que ocurren incidentes de acosos en su área de trabajo. Esto puede ocasionar efectos negativos en la salud de los trabajadores, lo que, le impide rendir al 100% en su área de trabajo. En ocasiones algunos colaboradores sienten acoso por parte de sus superiores, se sientan intimidados u hostigados, con la única finalidad de que abandonen su puesto de trabajo. El 20% unas pocas veces y el 13% nunca sienten acoso, esto regularmente se da porque algunos colaboradores tienen cierta personalidad que les permite ser casi perfeccionistas o tienen alguna clase de apoyo social. Se recomienda a los administradores de los hoteles una atención oportuna para prevenir, combatir y minimizar los diferentes tipos de acoso que se pueden suscitar dentro del área de trabajo como: las humillaciones, intimidaciones de despidos, sobrecarga de trabajo o la escasez de facilitar permisos a sus colaboradores. Para prevenir este tipo de situaciones es necesario comunicar a todo el personal las consecuencias que puede causar el acoso laboral en la institución.

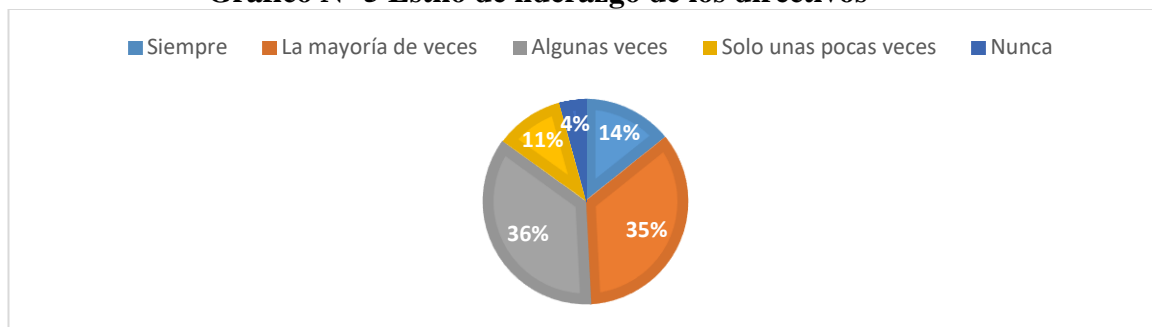
5-. Estilo de liderazgo de los directivos: ¿Los directivos tratan de hacerle saber que se basan en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas?

Tabla N° 10 Estilo de liderazgo de los directivos

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	17	14%
2	La mayoría de veces	42	35%
3	Algunas veces	43	36%
4	Solo unas pocas veces	13	11%
5	Nunca	5	4%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 5 Estilo de liderazgo de los directivos



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 14% afirma que siempre, el 35% la mayoría de veces y el 36% algunas veces, esto indica que el 85% responde afirmativamente que los directivos tratan de hacerle saber que se basan en el razonamiento y en la evidencia para resolver problemas, esto se da porque las personas encargadas de la dirección de los hoteles han desarrollado la capacidad de manejar oportunamente las cuestiones referidas al talento humano y comunican a sus colaboradores los aspectos importantes para la resolución de conflictos. El 11% unas cuantas veces y el 4% afirman que nunca los administradores hacen saber a lo colaboradores mediante el razonamiento acerca de las soluciones que plantean, por lo que, es necesario que las personas encargadas de la administración presten atención acerca de este tema que puede conllevar a futuros problemas en la institución.. En el sector hotelero todos los días se toman decisiones, algunas de estas pueden causar ganancias o pérdidas al establecimiento hotelero por lo que la decisión que tomen los directivos deben asumir riesgos para lo cual se debe buscar alguna alternativa si se llega a presentar algún problema.

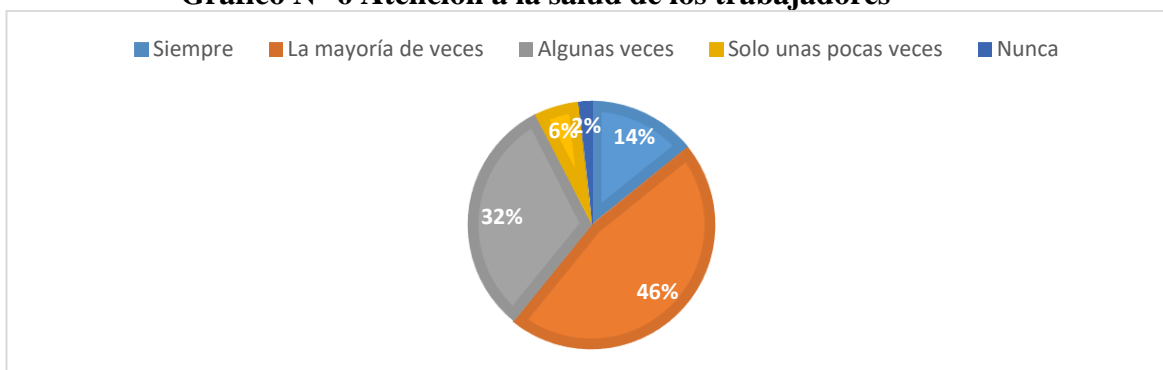
6.- Atención a la salud de los trabajadores. ¿Se definen objetivos y acciones específicas en lo relativo a la promoción y prevención de la salud en su empresa? (ej.: disminuir el número de casos de violencia en el trabajo, disminuir el absentismo por enfermedad, mejorar el índice de satisfacción en el trabajo, mejorar la percepción de salud, etc.)

Tabla N° 11 Atención a la salud de los trabajadores

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	17	14%
2	La mayoría de veces	56	46%
3	Algunas veces	38	32%
4	Solo unas pocas veces	7	6%
5	Nunca	2	2%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 6 Atención a la salud de los trabajadores



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 14% siempre y el 46% la mayoría de veces, lo que indica que el 60% responde afirmativamente que se definen objetivos relativos a la promoción y prevención de la salud en su trabajo, sin embargo, el 32% algunas veces, el 6% unas pocas veces y el 2% nunca, lo que demuestra que el 40% consideran que no se definen objetivos basados en la promoción, que le permitan prevenir los riesgos psicosociales en su área de trabajo, lo que exige una inmediata intervención de parte de los administradores, buscando estrategias que permitan mejorar los aspectos de promoción. Además, deben enfocarse en nuevos retos hacia la prevención de la salud de los trabajadores, para lo cual deben asignar nuevos recursos que permitan mejorar el comportamiento de cada individuo debido a que el talento humano es principal factor dentro de la organización.

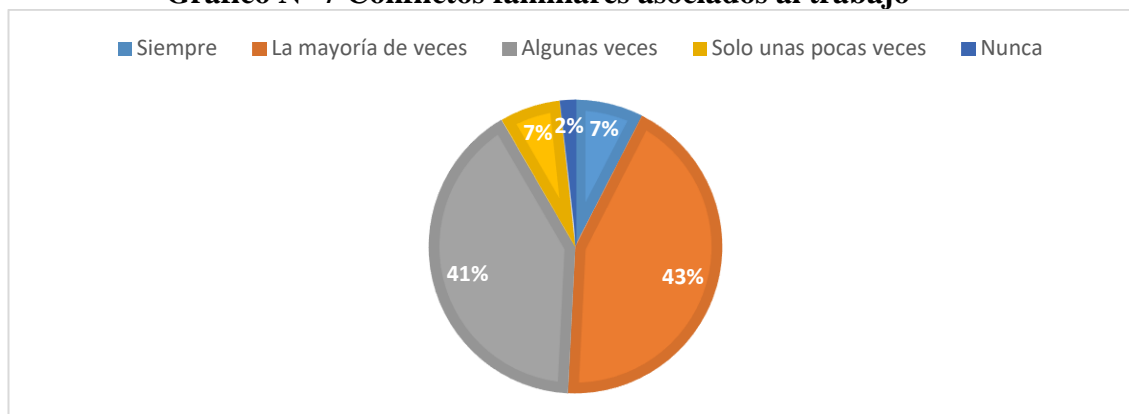
7-. Conflictos familiares asociados al trabajo ¿Las relaciones con su familia te producen malestares, angustias, que se expresan en el trabajo?

Tabla N° 12 Conflictos familiares asociados al trabajo

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	9	7%
2	La mayoría de veces	52	43%
3	Algunas veces	49	41%
4	Solo unas pocas veces	8	7%
5	Nunca	2	2%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 7 Conflictos familiares asociados al trabajo



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 91% responde positivamente a que las relaciones familiares le producen malestares en el trabajo afectando directamente el desempeño de sus funciones, esto se da porque los colaboradores destinan más tiempo al trabajo que a su familia. El conflicto entre la relación familia-trabajo representa un riesgo psicosocial debido a que implica a los elementos importantes en la vida de los colaboradores, cuando en la familia existen problemas estos llegan a incidir en sus actividades, se recomienda fomentar apoyo en temas familiares, mediante actividades que ayuden a prevenir los problemas dentro del ámbito familiar. Los eventos para la familia de los trabajadores son importantes ya que se logran relacionar las dos partes, estas actividades permiten disminuir estos tipos de conflictos debido a que cuando existe compactibilidad entre ambas partes, incrementa la motivación del personal, y a su vez mejoraría el clima laboral.

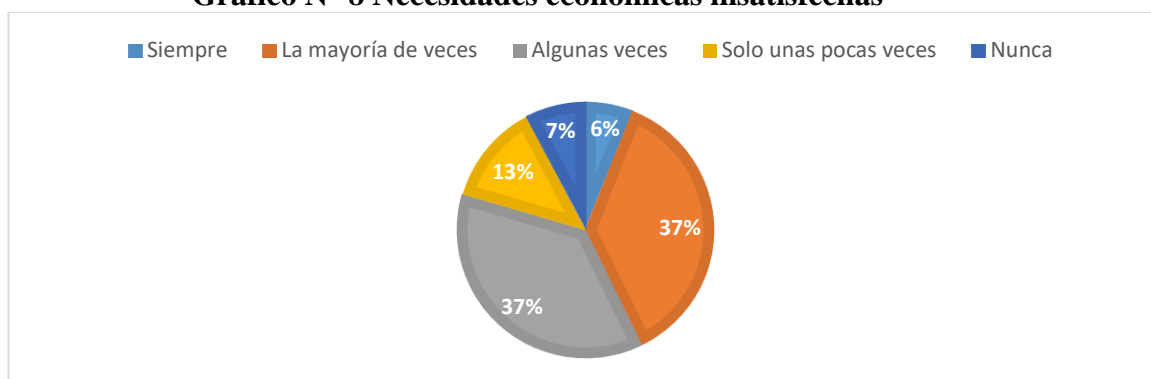
8.- Necesidades económicas insatisfechas. ¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?

Tabla N° 13 Necesidades económicas insatisfechas

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	7	6%
2	La mayoría de veces	44	37%
3	Algunas veces	44	37%
4	Solo unas pocas veces	16	13%
5	Nunca	9	7%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 8 Necesidades económicas insatisfechas



F Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 6% manifiestan que siempre, el 37% la mayoría de veces, lo que refleja que el 43% responde que los beneficios económicos satisfacen sus necesidades básicas, esto hace referencia que a la menor parte de trabajadores considera que su sueldo cumple sus expectativas respecto a la satisfacción de necesidades. El 53% de los trabajadores afirman que los beneficios económicos que reciben no satisfacen sus necesidades básicas, lo que muestra que siempre el sueldo que recibe por parte de los establecimientos no logra cubrir sus necesidades básicas como alimentación, vivienda, o educación por lo que es necesario que los salarios sean acordes y no exista desigualdad entre los colaboradores procurando que disminuyan las preocupaciones familiares.

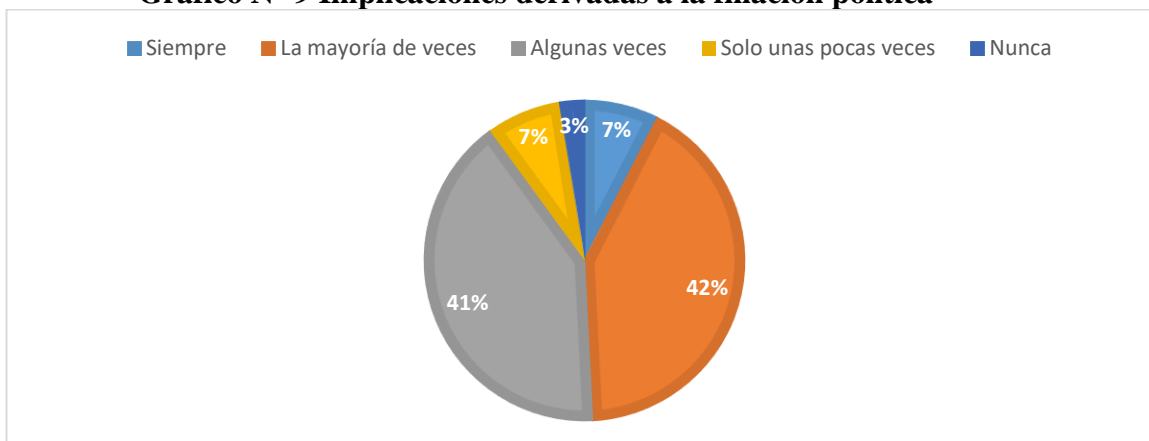
9. Implicaciones derivadas a la filiación política. ¿Te has involucrado en conflictos laborales a partir de sus preferencias o filiación política?

Tabla N° 14 Implicaciones derivadas a la filiación Política

Ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	9	7%
2	La mayoría de veces	50	42%
3	Algunas veces	49	41%
4	Solo unas pocas veces	9	7%
5	Nunca	3	3%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 9 Implicaciones derivadas a la filiación política



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 90% de los trabajadores, de una u otra forma, se han involucrado en conflictos laborales a partir de sus preferencias políticas lo que se indica que los administradores deben resolver estos tipos de conflictos dentro de la organización para que las relaciones laborales entre compañeros de trabajo no se vean afectadas en base a prioridades políticas. La mayoría está expresando que la filiación política entorpece el desempeño laboral y esto no es positivo, porque indica que no hay libertad de participación y expresión política cuando éstas no corresponden a los intereses de los jefes.

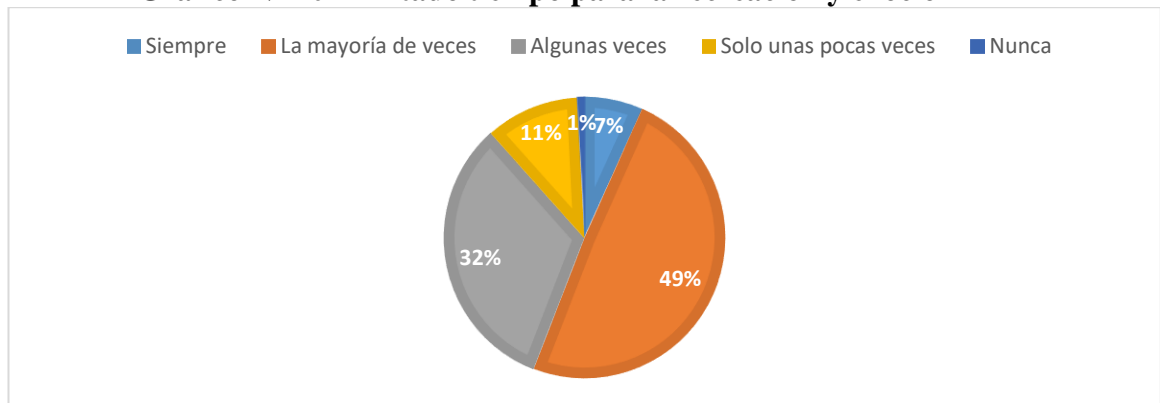
10.- Limitado tiempo para la recreación y el ocio. ¿Sus obligaciones laborales hacen que le resulte complicado contar con tiempo para recrearse?

Tabla N° 15 Limitado tiempo para la recreación y el ocio

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	8	7 %
2	La mayoría de veces	59	49%
3	Algunas veces	39	32%
4	Solo unas pocas veces	13	11%
5	Nunca	1	1%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 10 Limitado tiempo para la recreación y el ocio



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 88% de los trabajadores manifiestan que, en alguna medida, las obligaciones laborales hacen que le resulte complicado contar con tiempo para poder recrearse, lo que puede causar problemas dentro de su ámbito familiar, además el trabajo no le permite darse un tiempo para poder distraerse y recuperar las necesarias energías, lo que puede influir en la efectividad del desempeño y la salud laboral, los administradores deben establecer dinámicas que permitan fortalecer la calidad de vida de los colaboradores, debido al trabajo no dispone de tiempo libre necesario para pasar en familia, esto puede afectar el desempeño laboral y la salud de su talento humano, esto deben prestar más atención a la protección y prevención de la salud de sus trabajadores en los temas culturales, económicos y sociales.

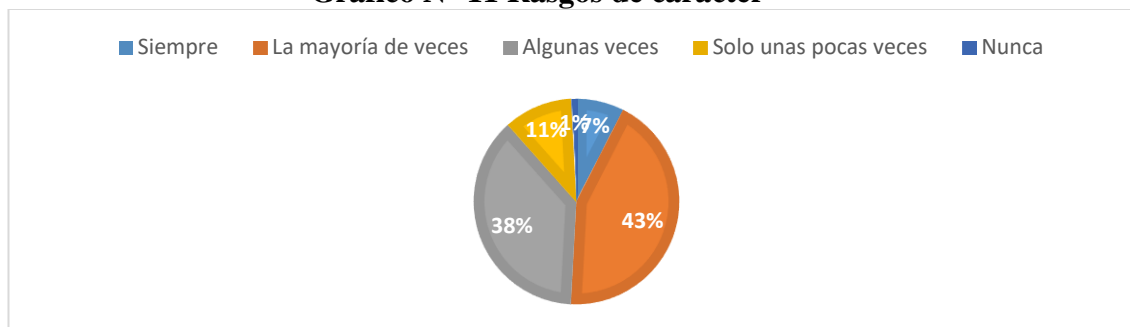
11.- Rasgos de carácter. ¿Tiene mucho sentido práctico, se desenvuelve con facilidad ante los problemas de trabajo y de la vida cotidiana?

Tabla N° 16 Rasgos de carácter

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	9	7%
2	La mayoría de veces	52	43%
3	Algunas veces	45	38%
4	Solo unas pocas veces	13	11%
5	Nunca	1	1%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 11 Rasgos de carácter



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 7% manifiestan que siempre, el 43% la mayoría de veces y, lo que refleja que el 50% de los colaboradores se desenvuelven con facilidad ante problemas que se pueden suscitar en el trabajo y en su vida cotidiana, además tienen la capacidad para afrontar problemas que se pueden suscitar en su área laboral, el 38% afirman que algunas veces, el 11% unas pocas veces y el 1% nunca lo que demuestra que el 50% no pueden desenvolverse ante problemas que se pueden suscitar en el ámbito laboral. La mitad de los sujetos manifiestan que se desenvuelven con facilidad ante los problemas del trabajo o la vida cotidiana. Sin embargo, que la otra mitad no lo logre significa e implica que los trabajadores no están preparadas para desenvolverse de una manera efectiva ante problemas que pueden suscitarse en el ámbito laboral o familiar por lo que es recomendable establecer estrategias que permitan relacionarse ante posibles situaciones en el área de trabajo que pueda afectar a su salud o a la de su familia.

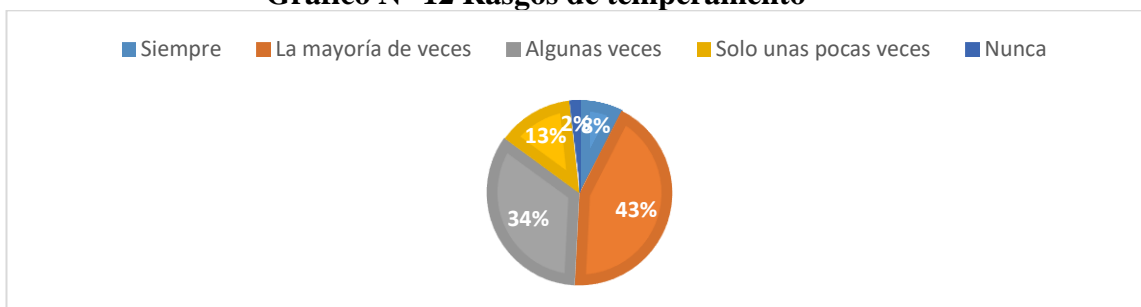
12.- Rasgos de temperamento. ¿En ocasiones se desanima por falta de progreso o resultados?

Tabla N° 17 Rasgos de temperamento

Ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	9	8%
2	La mayoría de veces	52	43%
3	Algunas veces	41	34%
4	Solo unas pocas veces	16	13%
5	Nunca	2	2%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 12 Rasgos de temperamento



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 85% de los trabajadores se desaniman por falta de progreso o resultados dentro de su área de trabajo. Esto se expresa en la falta de entusiasmo para llevar a cabo sus actividades diarias en el ámbito laboral, lo que, puede producir pesimismo para enfrentar problemas y afectar el estado emocional de la persona. Al sentirse desanimados ya sea en su entorno familiar o laboral, mientras que el 13% solo unas pocas veces y el 2% nunca, lo que refleja que el 15% no se sienten desanimados por el rendimiento en su área de trabajo y la productividad del establecimiento. Los datos permiten plantear que, se trata de un factor negativo y preocupante debido a que los colaboradores suelen tener una mala actitud, lo que afectaría al clima laboral. Los administradores deben enfocarse en evaluar el ánimo dentro del ámbito laboral y las actitudes de todo su equipo de trabajo ya que esto ayuda a diagnosticar su comportamiento en varios aspectos como en temas profesionales, familiares además de sus actitudes y los valores hacia la empresa.

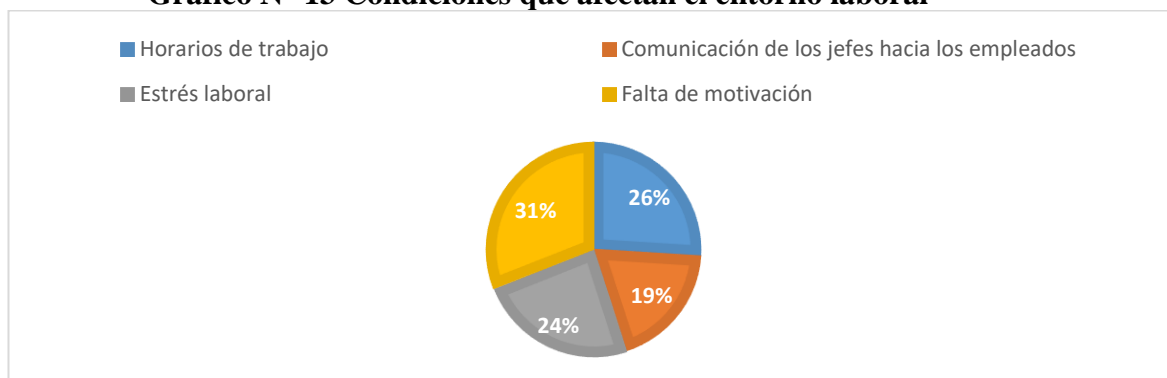
13) Describa las condiciones de su entorno laboral que puedan estar afectando su salud, bienestar o desarrollo o las de sus compañeros(as)

Tabla N° 18 Condiciones que afectan el entorno laboral

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Horarios de trabajo	31	26%
2	Estrés Laboral	29	24%
3	Comunicación de los jefes hacia los empleados	23	19%
4	Falta de Motivación	37	31%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 13 Condiciones que afectan el entorno laboral



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Se realizó una pregunta abierta acerca de las condiciones que pueden estar afectando la salud y bienestar los colaboradores, de los cuales se escogieron las 4 más votadas. El 31% manifiesta que la falta de motivación puede generar un problema para los establecimientos hoteleros ya que afecta directamente al desempeño laboral y perjudica a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos, mientras que el 26% afirma que los horarios de trabajo causan problemas a la salud de sus compañeros, debido a que en los establecimientos hoteleros se trabaja las 24 horas. El 24% aseguran que el estrés laboral se da por la carga laboral, la mayoría de los colaboradores manifestaron que trabajan más de 8 horas diarias y ahí es donde se origina este tipo de estrés, lo que puede generar fuertes problemas de concentración en sus actividades. El 19% manifiesta que las condiciones que afectan a su salud es la falta de comunicación de los jefes hacia los empleados.

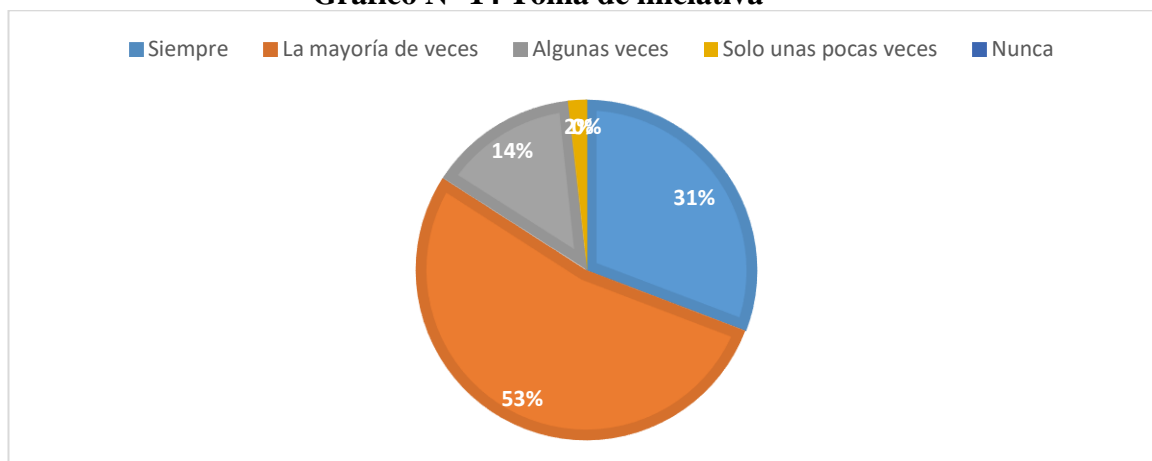
14) Toma de iniciativa ¿Tiene iniciativas para realizar sus tareas?

Tabla N° 19 Toma de iniciativa

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	37	31%
2	La mayoría de veces	64	53%
3	Algunas veces	17	14%
4	Solo unas pocas veces	2	2%
5	Nunca	0	0%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 14 Toma de iniciativa



F Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 84% de los trabajadores refiere tener iniciativas para realizar sus tareas dentro de la institución, esto habla de su activismo y profesionalidad ante las situaciones que se pueden originar en su puesto de trabajo, aportando con ideas orientadas hacia cumplir los objetivos de la institución..No obstante, se debe prestar atención al 16% de los trabajadores que manifiesta que algunas veces ocurre o solo unas pocas veces, el personal administrativo debe mejorar estos puntos que son de vital importancia para la institución ya que una persona que no muestre iniciativas institucionales puede permanecer estancado la mayor parte de su tiempo en el trabajo, y este siempre dependerá de otras personas para realizar una tarea, cediendo a otras personas las oportunidades, desaprovechando su potencial.

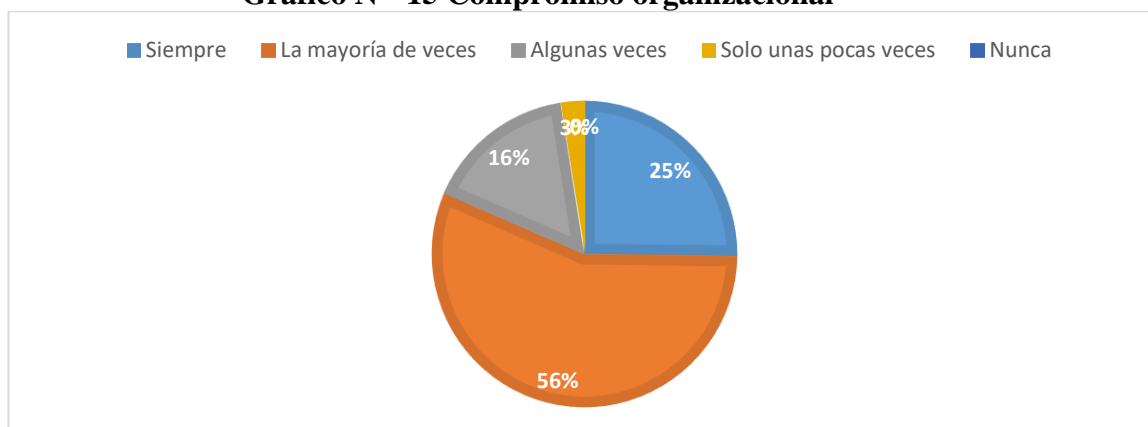
15.- Compromiso organizacional: ¿Su nivel de compromiso con el trabajo se corresponde con las expectativas de la institución?

Tabla N° 20 Compromiso Organizacional

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	30	25%
2	La mayoría de veces	68	56%
3	Algunas veces	19	16%
4	Solo unas pocas veces	3	3%
5	Nunca	0	0%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 15 Compromiso organizacional



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 81% de los trabajadores afirman que su compromiso con el trabajo corresponde a las expectativas de la organización, estas personas son profesionales comprometidos e identificados con la organización, esto se da por el vínculo que tienen hacia ella, los mismos que tienen presente y trabajan responsablemente, comprometidos cada día para cumplir las metas del hotel.. Es necesario que las entidades atiendan la situación del resto de los empleados, ya que estos no cumplen con las expectativas del hotel por lo que se debe delegar un trabajo con mayor flexibilidad, comprometiendo a todos los administradores a generar expectativas hacia los empleados de aportar a la empresa profesionalmente; y, que la relación permita lograr los resultados esperados.

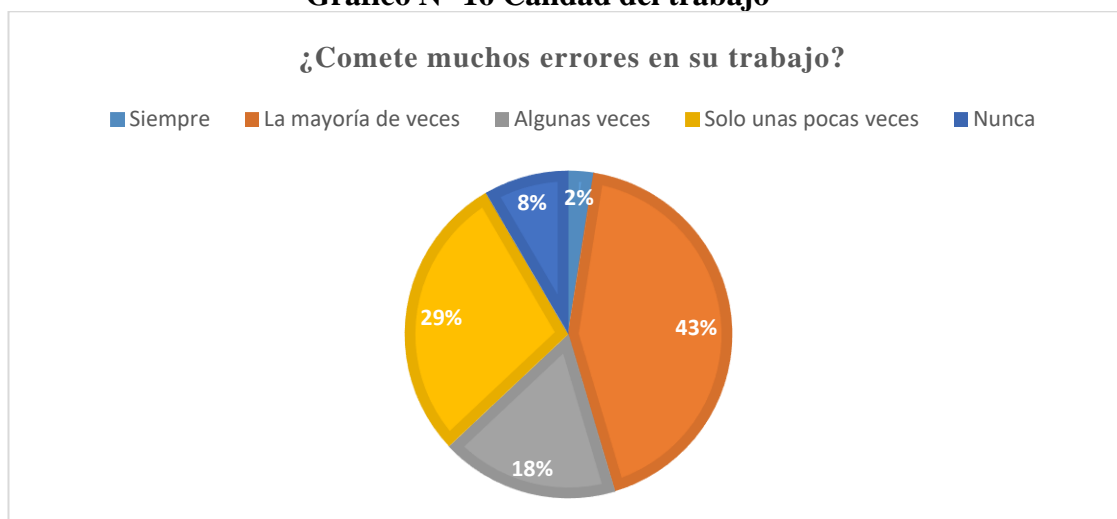
16.- Calidad del Trabajo. ¿Con que frecuencia demuestra calidad en su trabajo realizado?

Tabla N° 21 Calidad del trabajo

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	3	2%
2	La mayoría de veces	51	43%
3	Algunas veces	22	18%
4	Solo unas pocas veces	34	29%
5	Nunca	10	8%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 16 Calidad del trabajo



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 63% de la muestra, en determinada medida, comete errores en su área de trabajo, lo que puede llegar a causar un serio problema durante el crecimiento profesional, ya que cometer errores en sus tareas tiene varias consecuencias, lo primordial es aceptar sus errores para poder tomar decisiones en la búsqueda de soluciones. Valdría que las administraciones de los diferentes hoteles valoren este dato y las implicaciones que puedan llegar a causar, como el quemeimportismo de la falta o que no se encuentran en constantes capacitaciones para cubrir su área de trabajo, de una manera profesional.

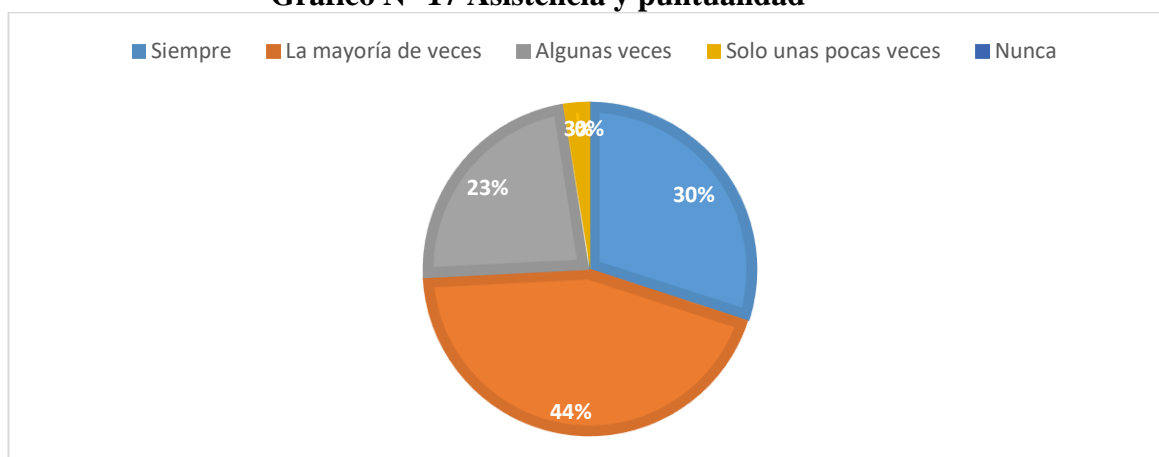
17.- Asistencia y puntualidad: ¿Cumple con su horario de trabajo?

Tabla N° 22 Asistencia y Puntualidad

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	36	30%
2	La mayoría de veces	53	44%
3	Algunas veces	28	23%
4	Solo unas pocas veces	3	3%
5	Nunca	0	0%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 17 Asistencia y puntualidad



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 26% de los trabajadores no cumple con la asistencia y puntualidad dentro de su horario laboral, este aspecto es muy preocupante debido que puede llegar a causar efectos negativos dentro de la institución. Para Tipan (2020) “El elemento esencial al que aluden es la falta de tiempo para terminar su trabajo, esto puede deberse a una mala organización de la tarea o carga laboral” p. (17). Un 74% de los trabajadores afirma no tener dificultades con el cumplimiento del horario de trabajo esto es un factor importante debido a que los trabajadores demuestran compromiso y profesionalismo en su puesto de trabajo. Además, los colaboradores se sienten motivados por sus vacaciones debido que es el tiempo que consideran para desconectarse de la empresa y recobrar energías.

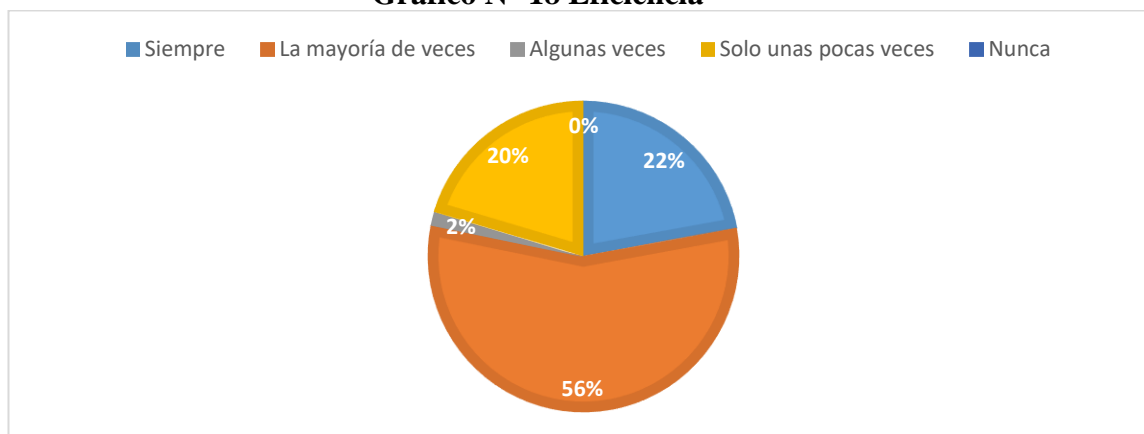
18.- Eficiencia. ¿Logra cumplir con el resultado previsto en el menor tiempo posible?

Tabla N° 23 Eficiencia

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	26	22%
2	La mayoría de veces	66	56%
3	Algunas veces	24	2%
4	Solo unas pocas veces	4	20%
5	Nunca	0	0%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 18 Eficiencia



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 20% de la población muestral no es eficiente en su puesto de trabajo, por lo que el departamento de talento humano debe mediar la capacidad de todos sus colaboradores basados en sus conocimientos, enfocado en mejorar la eficiencia dentro de cada área de trabajo. Para García (2019) “La eficiencia además de redundar en las utilidades de una empresa, también contribuye a la superación del personal, desarrollo y progreso del individuo, de la empresa y su entorno” p (5). El 80% expresa que cumple con los resultados previstos en el menor tiempo posible. Esto es bueno ya que los colaboradores se enfocan en los procesos que permiten alcanzar los objetivos y las metas empresariales, Sin embargo, un 20% presenta dificultades al respecto, no logran cumplir las expectativas del establecimiento en el menor tiempo posible esto podría ser por falta de experiencia, capacitaciones, recursos o por los escasos de supervisión de parte de los administradores.

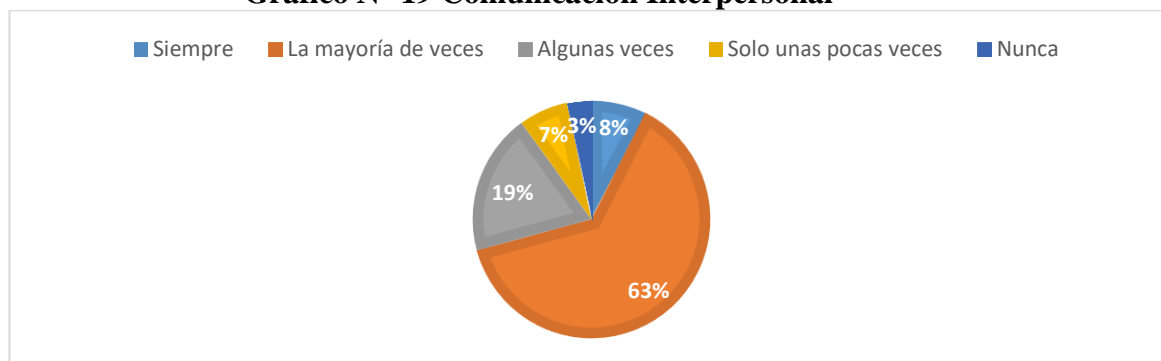
19.- Comunicación Interpersonal: ¿Considera que su comunicación con los jefes y compañeros (as) de trabajo es satisfactoria?

Tabla N° 24 Comunicación Interpersonal

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	9	8%
2	La mayoría de veces	76	63%
3	Algunas veces	23	19%
4	Solo unas pocas veces	8	7%
5	Nunca	4	3%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 19 Comunicación Interpersonal



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 29% de los colaboradores afirman que la comunicación en el hotel no es satisfactoria lo que se sugiere que los administradores deben planificar actividades que, contribuyan a mejorar la comunicación intrainstitucional, lo que debe comenzar por ellos. Es importante trabajar con este índice para que todo el personal se sienta comprometido en los diferentes proyectos del hotel y así poder contar con su criterio ante futuros problemas o sugerencias, En la investigación, para un 71% la comunicación con sus jefes es satisfactoria, lo que es un índice bastante moderado, una buena comunicación es importante ya que permite llevar un mensaje claro dentro del establecimiento hotelero, un 29% no practica una buena comunicación entre compañeros y administradores, por lo que se sugiere implementar un plan que permita mejorar la intercomunicación con la finalidad de fortalecer el ambiente laboral y evitar malos entendidos.

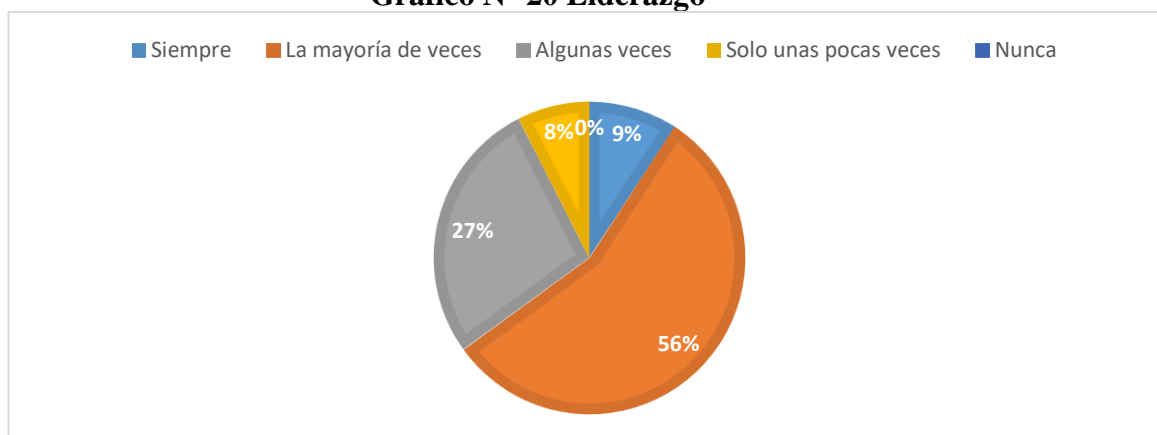
20.- Liderazgo: ¿Tiene influencia positiva sobre sus compañeros (as), logra que ellos (as) se impliquen positivamente en el trabajo?

Tabla N° 25 Liderazgo

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	11	9%
2	La mayoría de veces	67	56%
3	Algunas veces	33	27%
4	Solo unas pocas veces	9	8%
5	Nunca	0	0%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 20 Liderazgo



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

La mayoría de los colaboradores logran implicarse positivamente en el trabajo ejerciendo influencia dentro del ámbito laboral lo que es importante para el buen desempeño y liderazgo dentro de la organización. Para Valdivieso (2018) “El liderazgo tiene una influencia en las competencias de los equipos de trabajo, con el objetivo de contar con equipos de alto rendimiento que logren un buen desempeño y la consecución de las metas organizacionales” p (11).

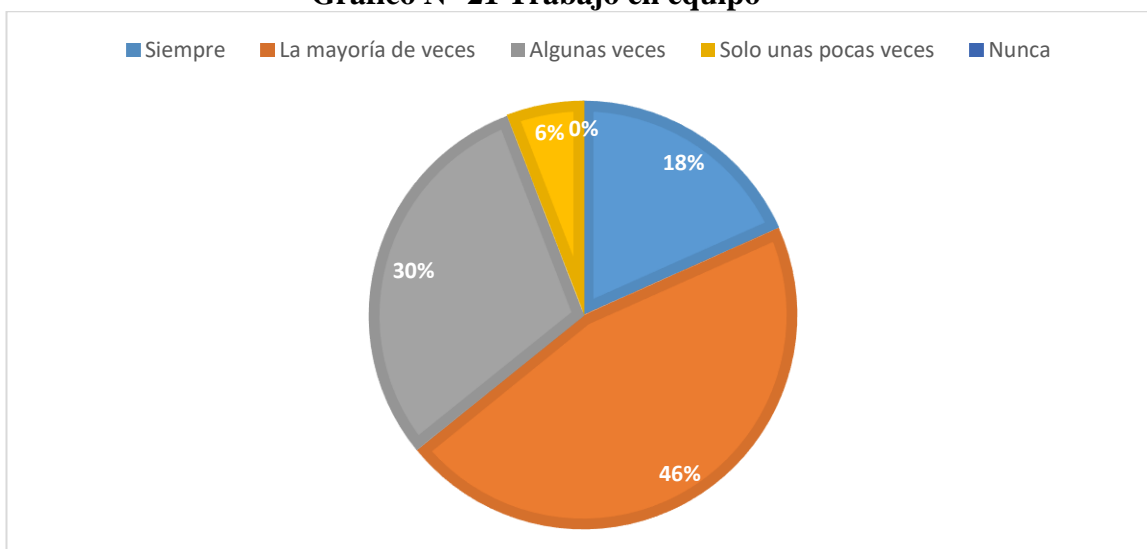
21.- Trabajo en equipo: ¿Le gusta participar en el trabajo en grupos, equipos, para buscar soluciones laborales?

Tabla N° 26 Trabajo en equipo

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	22	18%
2	La mayoría de veces	55	46%
3	Algunas veces	36	30%
4	Solo unas pocas veces	7	6%
5	Nunca	0	0%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 21 Trabajo en equipo



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 64% de la muestra refiere que le gusta participar en el trabajo en equipo para buscar soluciones laborales, estos colaboradores tienen bien claras las ideas y a su vez tienen la mentalidad de líderes que llegan a motivar a sus compañeros dentro de la institución, mejorando el desempeño de cada uno de ellos. Rivera (2017) plantea que: “Es normal que en el proceso de mejora continua existan fracasos en el proceso sobre todo en las organizaciones más grandes o complejas y la responsabilidad recae en los directivos, miembro de la organización muy importante para impulsar y potenciar el logro del objetivo” p (4).

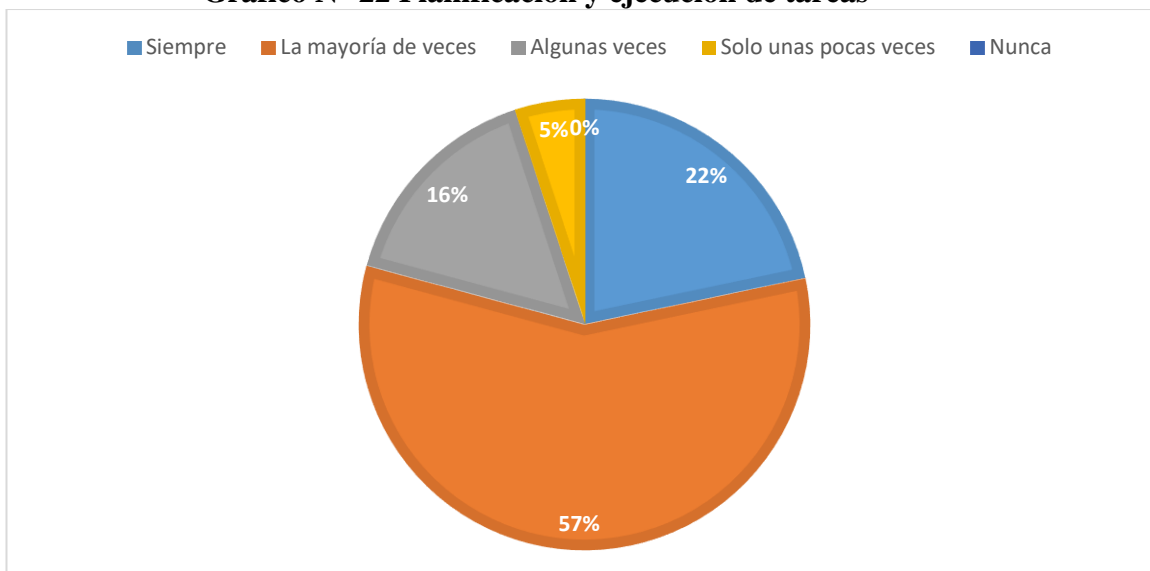
22.- Planificación y ejecución de tareas. ¿Cumple sistemáticamente con los indicadores asociados a la planificación y ejecución de tareas?

Tabla N° 27 Planificación y ejecución de tareas

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	26	22%
2	La mayoría de veces	69	57%
3	Algunas veces	19	16%
4	Solo unas pocas veces	6	5%
5	Nunca	0	0%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimi Villón

Gráfico N° 22 Planificación y ejecución de tareas



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimi Villón

El 79% de la muestra cumplen con los indicadores asociados a la planificación de tareas de su establecimiento, estas personas son fundamentales para el éxito de la empresa debido a que satisfacen las actividades del hotel identificando las funciones y las probabilidades de aplacamiento de los riesgos que se pueden suscitar en la ejecución de las actividades, logrando gestionar procedimientos de ejecución debido a que en el área laboral como en la vida personal es importante llevar una buena planificación.

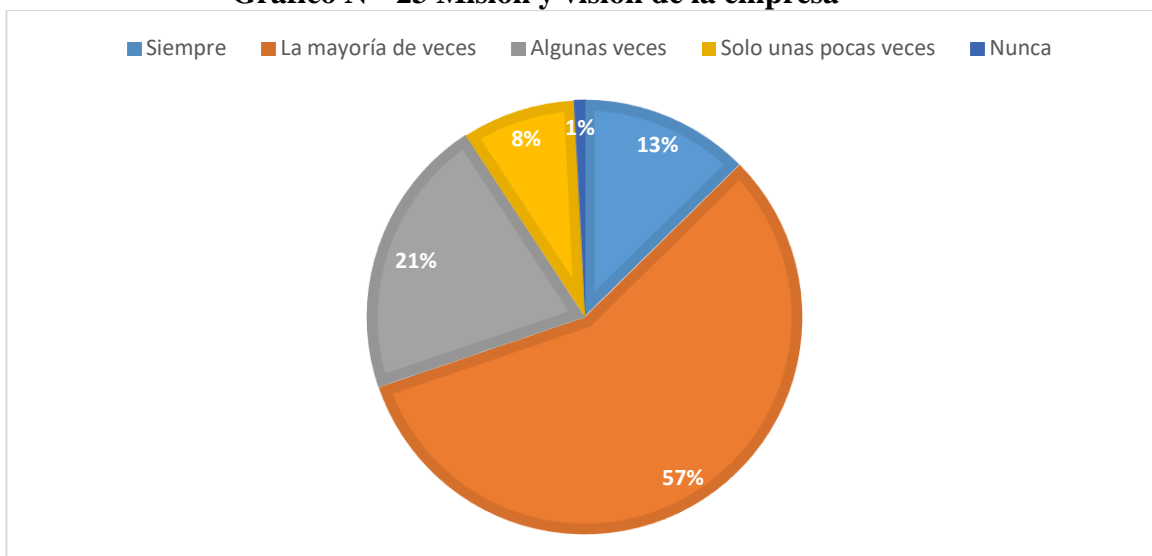
23.- Misión y visión de la empresa ¿Conoce la misión y visión de la empresa?

Tabla N° 28 Misión y visión de la empresa

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	15	13%
2	La mayoría de veces	69	57%
3	Algunas veces	25	21%
4	Solo unas pocas veces	10	8%
5	Nunca	1	1%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 23 Misión y visión de la empresa



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 30% de los trabajadores no conocen o conocen poco acerca de la misión y visión de su establecimiento hotelero por lo que los administradores deben trabajar en este aspecto, ya que es vital en la planeación estratégica de la entidad. El 57% de los trabajadores no tienen bien claro la misión y visión de su establecimiento o lugar de trabajo, cuando los colaboradores no conocen estos factores, toda su capacidad se centra en su superación personal, trabajando a veces, en la búsqueda de un beneficio económico individual y no de su establecimiento hotelero.

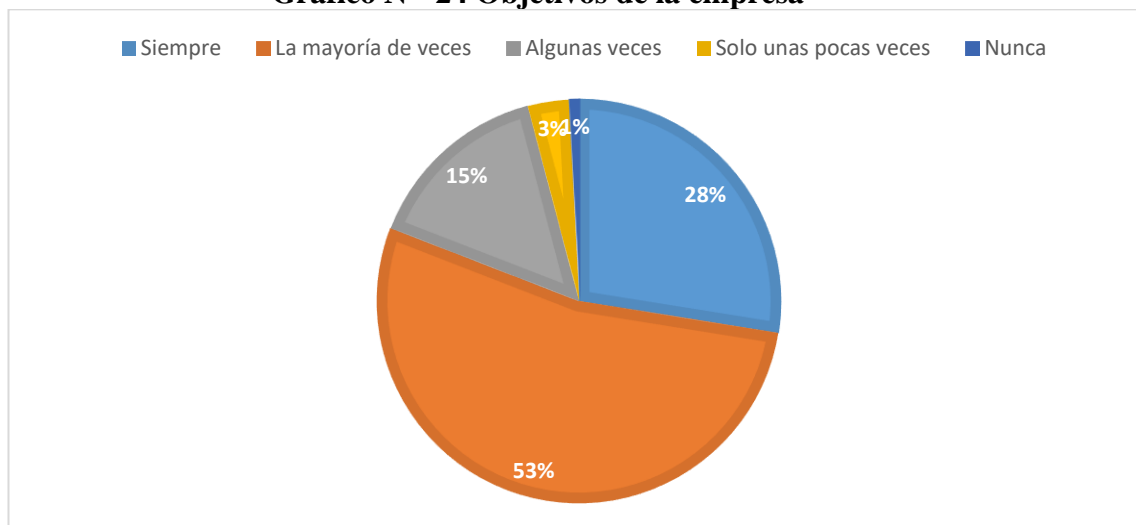
24.- Objetivos de la empresa ¿Desde su lugar de trabajo, usted ayuda a cumplir los objetivos de la empresa?

Tabla N° 29 Objetivos de la empresa

Ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	33	28%
2	La mayoría de veces	64	53%
3	Algunas veces	18	15%
4	Solo unas pocas veces	4	3%
5	Nunca	1	1%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 24 Objetivos de la empresa



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 81% de la muestra desde su lugar de trabajo influye en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, se sienten involucrados, es importante que el departamento de recursos humanos motive a su talento para desarrollar capacidades cuyos objetivos aporten al desarrollo de la institución, por lo que se recomienda que los administradores realicen un seguimiento que permita ampliar la cifra de los implicados en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

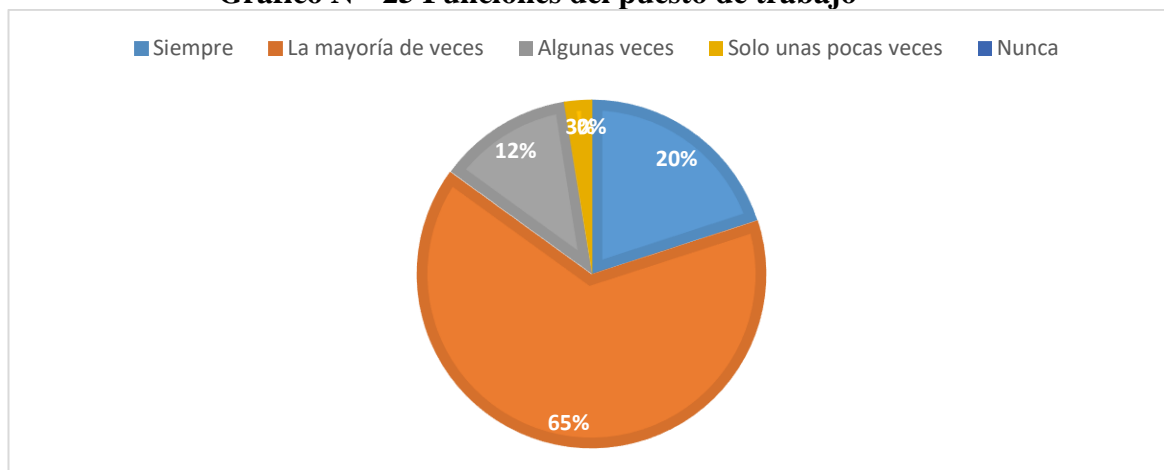
25.- Funciones del puesto de trabajo: ¿Cumple a cabalidad todas las funciones asignadas en su puesto de trabajo?

Tabla N° 30 Funciones del puesto de trabajo

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	24	20%
2	La mayoría de veces	78	65%
3	Algunas veces	15	12%
4	Solo unas pocas veces	3	3%
5	Nunca	0	0%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 25 Funciones del puesto de trabajo



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 85% de los colaboradores cumplen siempre o casi siempre a cabalidad todas las funciones asignadas en su puesto de trabajo, esto se refleja en el rendimiento y en la responsabilidad de cada colaborador que sabe aprovechar los recursos del hotel demostrando cumplimiento para lograr los objetivos institucionales, y que cada día existen coordinación para mejorar las funciones y responsabilidades de cada trabajador. El 15% de los trabajadores de los establecimientos turísticos no logran cumplir a cabalidad sus tareas en su área de trabajo, por lo que es necesario un debido control de parte de los administradores y que se implementen un manual de funciones que ayuden a lograr los objetivos de la institución con el fin de establecer las funciones específicas de cada área de trabajo.

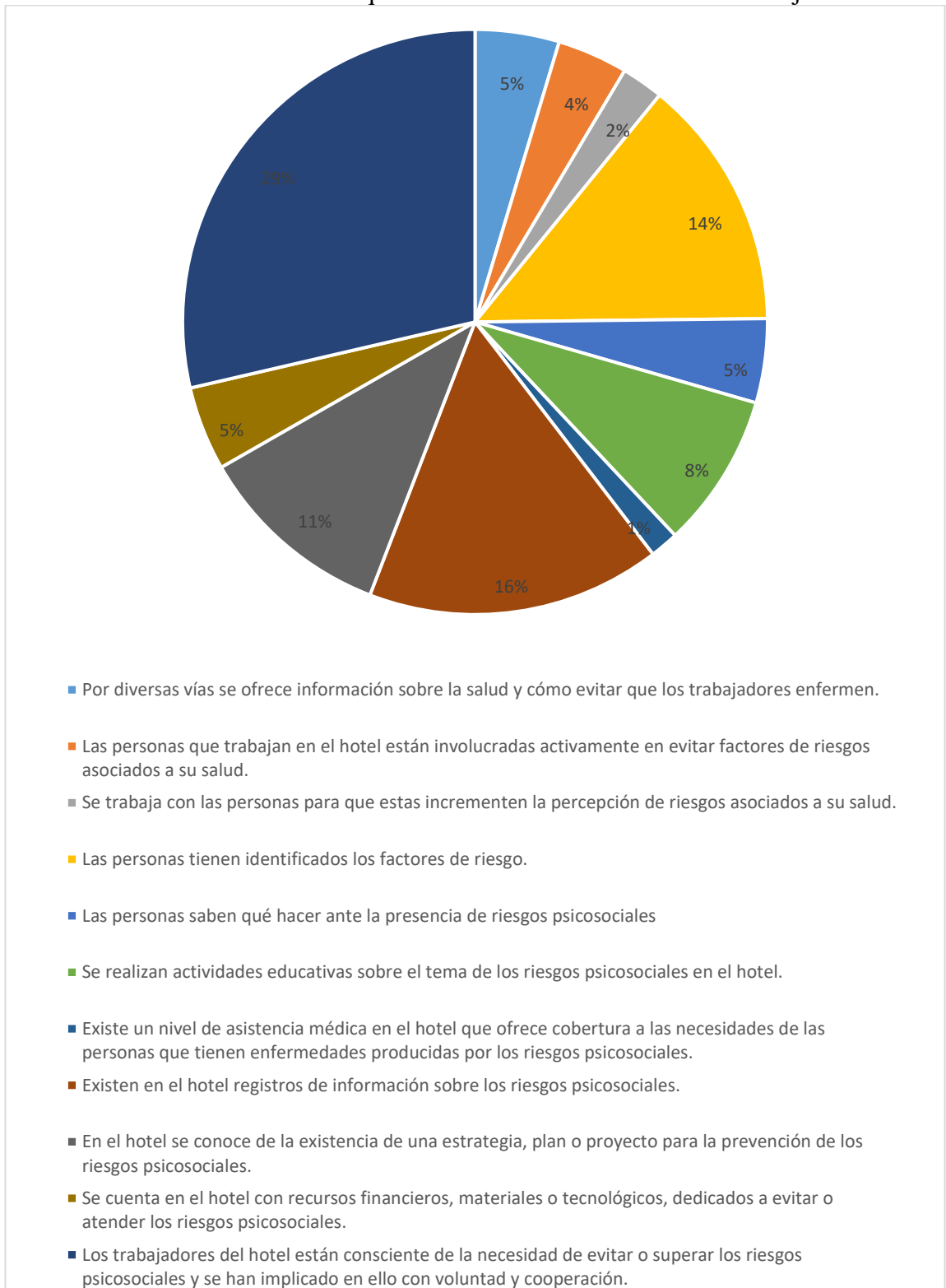
26.- De las actividades que se mencionan a continuación relacionadas con los riesgos psicosociales, señale cuáles se llevan a cabo en su centro de trabajo:

Tabla N° 31 Actividades que se llevan a cabo en el centro de trabajo

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Por diversas vías se ofrece información sobre salud y como evitar que los trabajadores enfermen	6	5%
2	Las personas que trabajan en el hotel están involucradas activamente en evitar factores de riesgos asociados a su salud	5	4%
3	Se trabaja con las personas para que estas incrementen la percepción de riesgos asociados a su salud	3	2%
4	Las personas tienen identificados los factores de riesgos	18	15%
5	Las personas saben qué hacer ante la presencia de riesgos psicosociales	6	5%
6	Se realizan actividades educativas sobre el tema de los riesgos psicosociales en el hotel	11	9
7	Existe un nivel de asistencia médica en el hotel que ofrece cobertura a las necesidades de las personas que tienen enfermedades producidas por los riesgos psicosociales	2	2
8	Existen en el hotel registros de información sobre los riesgos psicosociales	21	18
9	En el hotel se conoce de la existencia de una estrategia, plan o proyecto para la prevención de los riesgos psicosociales	14	12
10	Se cuenta en el hotel con recursos financieros, materiales o tecnológicos, dedicados a evitar o atender los riesgos psicosociales	6	5
11	Los trabajadores del hotel están consciente de la necesidad de evitar o superar los riesgos psicosociales y se han implicado con ello con voluntad y cooperación	28	23
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

Gráfico N° 26 Actividades que se llevan a cabo en el centro de trabajo



Fuente: Datos de la investigación
 Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

En relación con este aspecto, se pudo constatar que las 3 actividades con mayor porcentaje son las siguientes:

El 29% certifica que los trabajadores del hotel están conscientes de la necesidad de evitar o superar los riesgos psicosociales y se han implicado en ello con voluntad y cooperación. El 16% afirma que en el hotel existen registros de información sobre los riesgos psicosociales. El 14% expone que las personas tienen identificados los factores de riesgos, las personas saben qué hacer ante la presencia de los riesgos psicosociales.

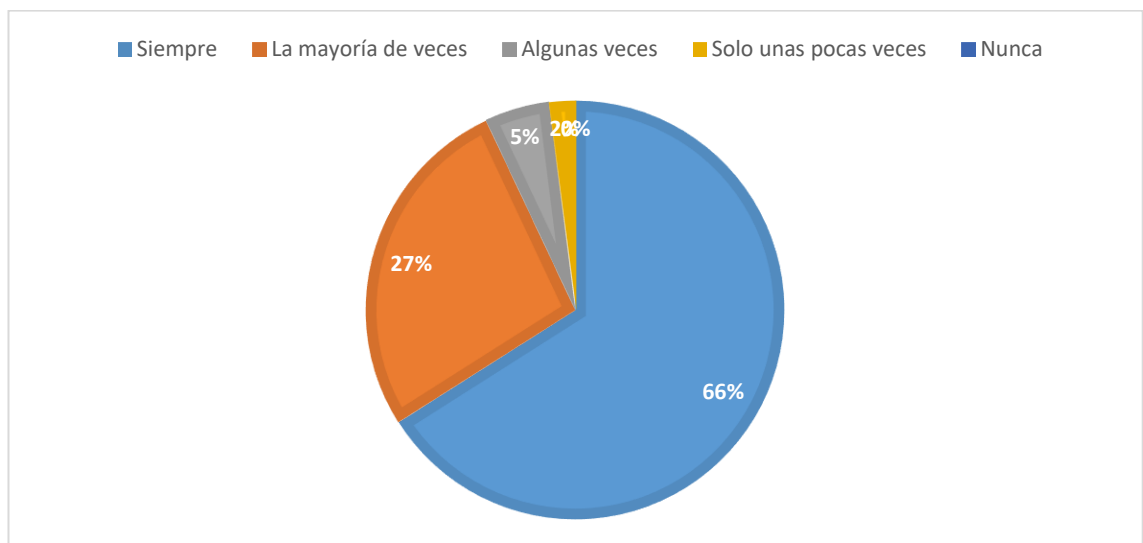
Si bien es cierto que, en la mayoría de los establecimientos hoteleros los trabajadores manifiestan que conocen acerca de las enfermedades que pueden estar relacionadas con los factores de riesgos psicosociales, las cifras antes planteadas permiten afirmar que la labor de promoción-prevención asociada a los riesgos psicosociales en los hoteles estudiados es deficiente.

Sólo el 4% revela que las personas que trabajan en el hotel están involucradas activamente en evitar factores de riesgos asociados a su salud. El 2% detalla que se trabaja con las personas para que estos incrementen la percepción de riesgos asociados a su salud. El 1% declara que existe un nivel de asistencia médica en el hotel que ofrece cobertura a las necesidades de las personas que tienen enfermedades producidas por los riesgos psicosociales.

27. Considera usted que los riesgos psicosociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores?

ítem	Nivel de confianza	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	79	66%
2	La mayoría de veces	33	27%
3	Algunas veces	6	5%
4	Solo unas pocas veces	2	2%
5	Nunca	0	0%
	Total	120	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón



Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Lic. Jorge Quimí Villón

El 93% de los colaboradores manifiestan que los riesgos psicosociales se relacionan con el desempeño laboral, lo que refleja que el talento humano de los establecimientos turísticos de la provincia de Santa Elena conocen que, los riesgos pueden afectar de una u otra manera su desempeño en sus diferentes actividades dentro de la institución. Este factor debe ser conocido por los administradores y dueños de los hoteles debido a que puede llegar a tener consecuencias económicas y administrativas.

3.1.2 Análisis de la entrevista a los administradores

Las entrevistas se realizaron a los administradores de los establecimientos hoteleros del Cantón Salinas con la finalidad de recabar información precisa acerca de los factores de riesgos psicosociales que influyen en el desempeño laboral de sus trabajadores y las vías a través de las que ellos atienden estas problemáticas. A continuación, los resultados de las entrevistas.

1) ¿Qué entiende por riesgos psicosociales?

En el 79% de los establecimientos hoteleros existe desconocimiento acerca de los riesgos psicosociales lo que refleja la falta de información acerca de los mismos. Sin embargo, cuando se les ofrecen elementos de análisis, los administradores en general, manifiestan que, los riesgos psicosociales son los efectos que se pueden dar en el trabajo como el estrés por las exigencias del trabajo, la fatiga, la falta de apoyo de parte de los administradores, la carga de trabajo, las constantes rotaciones de horarios, estos pueden afectar directamente a la salud de los trabajadores como las enfermedades al cerebro, baja autoestima, depresión, agresividad y la adquisición de nuevos hábitos, mientras que el 21% manifiesta que los riesgos se dan por la falta de comunicación dentro del establecimiento mismo estos pueden llegar a durar varios años si no se los detecta a tiempo, y afectar el desempeño personal, empresarial y familiar.

2) ¿En su empresa se evalúan los factores de riesgos psicosociales?

El 64% de los establecimientos hoteleros si evalúan los riesgos psicosociales por medio del cuestionario del Ministerio de Trabajo, manifiestan que es importante

poder diagnosticar los riesgos que existen en el hotel, con el objetivo de poder analizar cómo esto afecta al personal, el desempeño laboral, y el clima laboral dentro de la organización, con el fin de tomar decisiones ante los riesgos que se pueden detectar ya que estos pueden causar enfermedades a todo el personal y se puede transmitir a la familia. Se confirma que, el 36% de los establecimientos hoteleros no realizan evaluaciones que ayuden a identificar los riesgos psicosociales, pero hacen reuniones mensuales donde se expresan las sugerencias y los problemas que se hayan suscitado durante ese tiempo, lo hacen de manera general para que todo el personal conozca lo que sucedió y las medidas que se tomaron.

3) ¿Cómo se realiza la evaluación de riesgos psicosociales en el hotel en que usted es directivo?

El 57% de los administradores evalúan los riesgos psicosociales mediante evaluaciones que se pueden descargar en la página del Ministerio de Trabajo, el 7% cuenta con evaluaciones propias que le permitan detectar estos tipos de riesgos o la mayoría de problemas a los que están expuestos o se presentan dentro del establecimiento hotelero. Con estas evaluaciones se puede obtener información individual de cada empleado o por área de trabajo, con la finalidad de prevenir las enfermedades del personal e intervenir en los riesgos ya existentes para que estos no afecten al 100% del equipo de trabajo. Esto puede derivarse de su entorno familiar y afectar directamente a la empresa. En el 36% de los establecimientos hoteleros no se realizan evaluaciones lo que implica que en dichos establecimientos

no conocen los factores que pueden estar afectando la salud de los trabajadores, por lo que se recomienda que apliquen una técnica de evaluación que permita prevenir los riesgos que estos factores pueden contemplar.

- 4) ¿Considera necesario consultar a los colaboradores durante la evaluación de riesgos psicosociales? ¿Por qué?

Todas las personas entrevistadas afirman que no se debe consultar e informar a los trabajadores cuando se va a realizar una entrevista de esta magnitud, debido a que si se comunica el personal va a tomar medidas o ponerse de acuerdo entre ellos para responder de forma similar, en cambio si no se comunica, pueden acceder a una información precisa, la que se necesita en estos tipos de casos ya que son muy delicados, pero se deben tomar en cuenta las condiciones del trabajador, que estos, en el tiempo que se vaya tomar la evaluación, no estén con sobrecarga de trabajo porque sus respuestas no serán precisas y asertivas. Las respuestas indican el clima de desconfianza existente y la falta de sistematicidad en la labor preventiva. Bajo este contexto los administradores deben comunicar a los empleados que se les va a realizar una prueba de riesgos psicosociales, que depende de la información que ellos den, la adecuada evaluación de los riesgos existentes en la empresa.

- 5) ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales existentes en el hotel en que se desempeña como directivo?

Los riesgos más preocupantes dentro de los establecimientos hoteleros son: el estrés laboral, esto se da por el exceso de trabajo en temporadas altas donde todo el personal tiene más obligaciones de las normales por la demanda y exigencias de

parte de los huéspedes, además de los conflictos que se dan por falta de comunicación entre directivos o empleados o viceversa, del mismo modo las consecuencias de los problemas que tienen dentro del ámbito familiar hacen que el trabajador no se sienta en la capacidad de realizar correctamente sus actividades. Todo ello influye en que, el personal no demuestre toda su capacidad al realizar sus actividades dentro de su área de trabajo.

6) ¿Inciden los riesgos psicosociales existentes en el hotel sobre el desempeño laboral?

El estrés laboral afecta de tal manera que los colaboradores no se sientan capaces de cumplir con cabalidad sus funciones dentro del hotel, además la situación en la que se está viviendo por causa de la pandemia no garantiza que su puesto de trabajo esté seguro. Tampoco se recomienda que los trabajadores realicen horas extras por el cansancio que involucra su trabajo debido a que la carga de trabajo es uno de los principales factores estresantes. La poca comunicación entre compañeros de trabajo o administradores permiten que el trabajo se retrase y en ocasiones se llega a acumular lo que puede causar estrés laboral y efectos negativos a la salud, con una buena comunicación se logra evitar este tipo de enfermedades.

7) ¿A través de qué mecanismos se afrontan en el hotel los riesgos psicosociales?

La mayoría de los hoteles no cuentan con un departamento de psicología o un departamento de salud ocupacional que ayude a llevar estos tipos de temas de una manera profesional. Los administradores no se sienten en la capacidad de ventilar

estos asuntos con los gerentes, por temor a que éstos tomen represalias. Es necesario que los administradores planteen a los gerentes o dueños de los establecimientos hoteleros la apertura de un departamento que se encargue de manejar los riesgos psicosociales dentro del hotel, o contratar los servicios de empresas profesionales.

8) ¿Qué entiende usted por violencia laboral?

El 78% de los administradores indicaron que la violencia laboral es cuando una persona siente que es humillada en su trabajo, esto puede ser por su género, edad o nacionalidad. Igualmente manifestaron que la violencia laboral es un riesgo al cual los trabajadores están expuestos lo que puede causar grandes enfermedades si no se cuenta con una buena prevención. El 22% no conoce sobre la violencia laboral. Todo parece indicar que no tienen una idea precisa de qué es violencia laboral por lo que es necesario establecer capacitaciones que ayuden a entender a los administradores las causas y consecuencias de la violencia laboral y como se puede dar dentro de los establecimientos hoteleros.

9) ¿Existe violencia laboral en el hotel en el que usted es directivo?, ¿Cómo se manifiesta?

Algunos administradores desconocen si existen violencia laboral dentro de su área de trabajo; se les explicó detalladamente la atención que amerita este tipo de riesgo ante lo cual reconocieron la existencia de este fenómeno en su área de trabajo; esta podría darse por el comportamiento dentro del ambiente laboral, además las personas que trabajan en recepción sufren y están expuestos a la violencia por la forma en que ciertos huéspedes reaccionan contra los empleados. En ocasiones se

han suscitado escenarios por falta de comunicación entre huésped – recepcionista o viceversa. Adicionalmente, manifiestan que existe hostigamiento hacia los empleados por parte de ciertos propietarios de la empresa. Los tipos de violencia que más se suscitan dentro del establecimiento hotelero están motivados por los cambios de horarios, los limitados días libres, lo que influye en el desempeño de sus funciones.

10) ¿A través de que vías en el hotel contribuye a la solución de conflictos asociados a la violencia laboral?

La violencia laboral no se puede prevenir en su totalidad indican los administradores. Dentro del sector hotelero no están determinadas las vías para afrontar estos problemas, probablemente, unas veces por desconocimiento de los directivos y otras, porque no se ha realizado un trabajo de educación en relación con qué es la violencia y cómo afrontarla. En la mayoría de casos, la violencia se ha suscitado entre el huésped y el recepcionista por diversos factores como gustos, preferencias de habitaciones, cuando hay habitaciones revendidas o publicidad engañosa. Se debe tener en cuenta que los trabajadores no están completamente capacitados para resolver cualquier tipo de conflictos que se lleguen a suscitar dentro de su área de trabajo debido a que en el trabajo que se encuentran, los problemas se suscitan cada día. Se concluye que, los establecimientos hoteleros no están en la capacidad de frenar los diferentes tipos de conflictos que se generan a través de la violencia, asociados al trabajo.

11) ¿Cuáles son los aspectos a los que usted le presta mayor atención para tomar decisiones?

Es evidente que muchos de los administradores de los establecimientos turísticos no están preparados para tomar decisiones efectivas al momento de presentarse una situación en el ámbito laboral. En los establecimientos hoteleros casi todos los días se toman decisiones, hay que saber tomar las correctas para no perjudicar a la empresa y a los colaboradores; en primer lugar, hay que identificar cómo ha surgido el problema y quiénes son las personas involucradas, y estos cómo llegan a afectar al establecimiento hotelero. Adicionalmente, se deben tomar decisiones internas donde se vele por los objetivos de la empresa para lo cual se debe contar con un buen equipo de trabajo, a continuación, hay que buscar, evaluar y elegir las alternativas para que las decisiones que se adopten sean las acertadas, también es importante a nuestros subordinados comunicarles porqué se tomó esa decisión y por último evaluar los aspectos que generó para que para la próxima se pueda mejorar.

12) ¿Cómo incide usted como directivo en incentivar y reconocer a sus subordinados?

Como administradores y encargados de los hoteles, se debe conocer bien a todos los trabajadores con el fin de estar al tanto de sus metas personales y dentro de la institución, así se demuestra interés hacia el bienestar de ellos, es importante motivar a todo el talento humano del establecimiento para alcanzar los objetivos institucionales; además se conoce que el asunto económico no es principal incentivo para los empleados, se debe colaborar con ellos para que sus planes familiares se

puedan cumplir, esta es una manera de incentivar a los empleados para mejorar su desempeño laboral, algunos administradores admiten que en su establecimiento reconoce el buen desempeño de sus trabajadores mediante días libres pagados, obsequios y en ocasiones viajes familiares. Se podría resumir que, los administradores conocen cómo incentivar a sus empleados, pero no cumplen con esta función, por lo que se recomienda que haya un análisis del porqué estas personas no cumplen con este factor importante que beneficie tanto a los empleados como a la institución.

3.1.3 Comprobación de la hipótesis de estudio

Se considera necesario definir la relación entre las variables factores de riesgos psicosociales y desempeño laboral, para reforzar la consistencia teórica en la propuesta como fundamento de solución, es necesario emplear técnicas de correlación estadística.

Implementar el indicador de Pearson, esta técnica verifica la correlación entre variables solo de carácter cuantitativas, o que hayan sido calculadas mediante transformación estadística, desde variables cualitativas a cuantitativas calculando su promedio entre dimensiones.

Se aplicará la técnica de relación Chi cuadrado de Pearson, esta se encarga de medir la relación entre las variables combinadas de tipo cuantitativos o solo específicamente de carácter cualitativo.

Estas técnicas, calculan un valor de prueba denominada significancia bilateral, la cual se debe contrastar con el valor base inicial por defecto del 5% de significancia

estadística, para lo cual, valores del indicador que estén por encima del 5% se concluye afirmando la hipótesis de partida (nula), caso contrario se rechaza este enunciado aceptando la hipótesis alternativa de investigación. A continuación, se detallan los resultados:

Hipótesis principal.

Ho: No existe relación entre las variables Riesgos Psicosociales y desempeño laboral, es decir un plan de acción no contribuye a minimizar los riesgos psicosociales dentro de los establecimientos hoteleros.

Ha: Existe relación entre las variables Riesgo Psicosocial y desempeño laboral, es decir un plan de acción contribuye a minimizar los riesgos psicosociales dentro de los establecimientos hoteleros

Para verificar la hipótesis principal, se utilizó como referencia la encuesta, pues esta es una técnica cuantitativa de levantamiento de información, y para el testeo de hipótesis estadística se debe partir de la premisa que las variables y sus respectivos indicadores seleccionados deben poseer naturaleza cuantitativa o que exista de por medio una codificación numérica.

Para la comprobación de la hipótesis se tomó como referencia las preguntas del instrumento cuantitativo, que incluye las variables dependiente e independiente:

V.D : ¿Los directivos tratan de hacerle saber que se basan en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas?

V:I ¿Considera que su comunicación con los jefes y compañeros (as) de trabajo es satisfactoria?

Resultado de la prueba de hipótesis chi cuadrado entre los indicadores de las variables Factores de riesgo Psicosocial y Desempeño laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,890 ^a	16	,004
Razón de verosimilitud	21,426	16	,163
Asociación lineal por lineal	4,459	1	,035
N de casos válidos	120		
a. 19 casillas (76,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,17.			

Fuente: Spss statistics

Elaborado por: Jorge Joel Quimi Villón

Es fundamental indicar que, mientras las variables en la hipótesis se encuentren asociadas, todo análisis que se pueda originar de estas tendrá una importancia no tan solo teórica sino también de índole estadística. Se desarrolló la aplicación del test relacional de chi cuadrado a una muestra estadística de 120 trabajadores de los establecimientos hoteleros de la provincia de Santa Elena.

Los resultados de la significancia asintótica (bilateral) calculada , es de 0,004 es inferior al 5% de significancia, por lo que se tiende a rechazar la hipótesis nula a favor de la alternativa, es decir si existe evidencia estadística de la relación entre las variables Riesgo Psicosocial y Desempeño laboral, por lo que la ejecución de

un Plan de acción contribuye a la minimización de los riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral en el sector hotelero de la Provincia de Santa Elena.

3.2 Discusión

Los factores de riesgos psicosociales cada vez afectan a los empleados, no solo en el tema turístico si no a nivel de diferentes empresas, lo que afecta directa o indirectamente al desempeño de los mismos en su puesto de trabajo. Actualmente existen hoteles que se encuentran implementando planes de acción que con el fin de minimizar los riesgos psicosociales aumentando la eficiencia de su talento humano obteniendo mayor beneficio a nivel institucional.

Los planes de acción priorizan las iniciativas más importantes que permite cumplir ciertos objetivos y metas de los distintos departamentos y áreas, a mismismo establece los responsables que se encargaran del cumplimiento en tiempo y forma, además incluye el método de seguimiento y control para que los responsables puedan analizar las sí acciones cumplen las expectativas.

La comprobación de la hipótesis del trabajo de investigación, según el testeó por el método de chi cuadrado, se logró evidenciar estadísticamente que existe relación entre las variables factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral, por lo que se puede fortalecer aún más lo determinado por la teoría en el contexto de estudio, de tal manera que la ejecución de un plan de acción si contribuirá a la minimización de los riesgos psicosociales dentro del sector hotelero de la provincia de Santa Elena, en base a lo expuesto se puede dar por justificado su creación e implementación.

Es recomendable antes de la implantación del plan de acción, que los establecimientos hoteleros puedan garantizar su desarrollo sin ninguna dificultad, permitiendo la disponibilidad del trabajador, para que su ejecución sea eficiente y logre cumplir las expectativas, permitiendo conocer un desarrollo del crecimiento a nivel, persona y profesional de cada participante obteniendo beneficios institucionales.

3.2.1 Relación entre riesgos psicosociales y desempeño laboral

El ejercicio científico-académico realizado en este informe permitió cumplir los objetivos inicialmente definidos. La investigación contiene una fundamentación teórica acerca de los principales conceptos-variables del estudio, que permitió al autor posicionarse y asumir una postura al respecto, la que forma parte del contenido del primer capítulo. Los factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral establecen una relación donde se complementan entre sí debido a que los riesgos causados en el trabajo llegan a afectar el desempeño laboral, la prevención de evitar las enfermedades y la promoción en la captación de hábitos saludables para mejorar la salud, por esta razón es complicado separarlos. Los riesgos psicosociales son evidentes en el sector hotelero por lo que es necesario implementar un plan de acción que permita tener más atención sobre su salud dentro y fuera de la institución.

Asimismo, fueron identificados los principales riesgos psicosociales presentes en los establecimientos hoteleros donde se aplicaron las técnicas de indagación científica diseñadas a tales efectos y en función de los resultados obtenidos, se constataron sus factores condicionantes. Al respecto quedó evidenciado que los principales riesgos psicosociales existentes son los conflictos dentro de la organización, estrés,

compromiso organizacional, eficiencia, comunicación interpersonal, liderazgo, planificación y ejecución de tareas, misión y visión de la empresa, objetivos de la empresa y las funciones del puesto de trabajo.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1 Tema:

Diseño de un plan de acción para minimizar los riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena

4.2 Diagnóstico

El talento humano dentro de toda empresa es importante debido a que es el principal recurso dentro de la organización, los establecimientos hoteleros prestan sus servicios las 24 horas, por lo que el rendimiento de los colaboradores influye en la calidad del servicio. Dentro de la investigación realizada en los hoteles de la provincia de Santa Elena, los factores de riesgos psicosociales que más influyen en el desempeño laboral son los siguientes:

Intralaborales

- Conflictos dentro de la organización
- Motivación
- Estrés
- Acoso Laboral
- Estilo de liderazgo de los directivos
- Atención a la salud de los trabajadores

Extralaborales

- Conflictos familiares asociados al trabajo
- Necesidades económicas insatisfechas
- Implicaciones derivadas de la filiación política
- Limitado tiempo para la recreación y el óseo

Características Intrínsecas del empleado

- Rasgos de carácter
- Rasgos de temperamento
- Condiciones del entorno laboral

Actitudes

- Toma de iniciativa
- Compromiso organizacional
- Calidad del trabajo
- Asistencia y puntualidad
- Eficiencia

Aptitudes

- Comunicación interpersonal
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Planificación y ejecución de tareas

Conocimientos

- Misión y visión de la empresa
- Objetivos de la empresa
- Funciones del puesto de trabajo

Con base a lo expuesto, se consideró importante diseñar un plan de acción para minimizar los riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena, dirigido a los administradores de los establecimientos hoteleros, debido a que estos indicadores pueden afectar la salud de los trabajadores. Un equipo de trabajo motivado es primordial para alcanzar las metas y objetivos empresariales.

A partir del resultado de la calificación de cada entrevista se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así como las acciones que se debería adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto con base a la tabla siguiente.

	Nivel de riesgo	Necesidades de acción
	Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas, y contemplar campañas de sensibilización, revisar las políticas de prevención de los factores de riesgo psicosocial y programas para la prevención de los factores de riesgos psicosociales, la promoción de un entorno organizacional favorable, así como reforzar su aplicación y difusión

Acción	Alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable, así como aplicar su aplicación y difusión.
	Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de factores de riesgos psicosociales, la promoción de un entorno organizacional favorable y la, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un programa de intervención.
	Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales, la promoción de un entorno organizacional favorable.
	Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales

El programa para la atención de los factores de riesgos psicosocial, y en su caso para proporcionar un entorno organizacional favorable deberá contener:

- 1) Las áreas de trabajo y los trabajadores sujetos al programa
- 2) El tipo de acciones y las medidas de control que deberá adaptarse;

- 3) Las fechas programadas para su realización
- 4) La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso,
- 5) Y el responsable de su ejecución

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo general:

Minimizar los factores de riesgos psicosociales, logrando un mejor desempeño del talento humano dentro de la organización.

4.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los tipos de riesgos psicosociales críticos que tienen mayor influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del sector hotelero
- Elaborar un programa por cada tipo de riesgo crítico identificado
- Definir las medidas de prevención de riesgos psicosociales en los establecimientos hoteleros de la provincia Santa Elena.

4.4 Actividades

4.4.1 Identificación de los riesgos psicosociales críticos que influyen en el desempeño laboral de la provincia de Santa Elena

N ^a	Riesgo Psicosocial	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
	Intralaborales					
1	Conflictos dentro de la organización	40	27	21	12	0

2	Falta de Motivación	9	38	27	19	7
3	Estrés	12	50	29	8	1
4	Acoso Laboral	4	32	31	20	13
5	Estilo de Liderazgo	14	35	36	11	4
6	Atención a la salud de los trabajadores	14	46	32	6	2
Extra laborales						
7	Conflictos familiares asociados al trabajo	7	43	41	7	2
8	Necesidades económicas insatisfecha	6	37	37	13	7
9	Implicaciones derivadas a la filiación política	7	42	41	7	3
10	Limitado tiempo para la recreación y el ocio	7	49	32	11	1
Características Intrínsecas del empleado (Valores)						
11	Rasgos de carácter	7	43	38	11	1
12	Rasgos de temperamento	8	43	34	13	2
Actitudes						
13	Toma de iniciativa	31	53	14	2	0
14	Compromiso organizacional	25	56	16	3	0
15	Calidad del trabajo	2	43	18	29	8
16	Asistencia y Puntualidad	30	44	23	3	0
17	Eficiencia	22	56	2	20	0
Aptitudes (Habilidades)						
18	Comunicación Interpersonal	8	63	19	7	3
19	Liderazgo	9	56	27	8	0
20	Trabajo en equipo	18	46	30	6	0
21	Planificación y ejecución de tareas	22	57	16	5	0
Conocimientos						

22	Misión y visión de la empresa	13	57	21	8	1
23	Objetivos de la empresa	28	53	15	3	1
24	Funciones del puesto de trabajo	20	65	12	3	0

Fuente: levantamiento de información aplicada a los colaboradores de los establecimientos hoteleros de la Provincia de Santa Elena

4.5 Acciones

Se identificó cada uno de los riesgos psicosociales según el nivel de riesgo que afecta directa o indirectamente el desempeño laboral de los colaboradores de los establecimientos turísticos de la provincia de Santa Elena, por ende se logró identificar el que tiene un nivel muy alto de riesgo, el cual es: **Los conflictos dentro de la organización**, asimismo se lograron identificar los riesgos que tienen un nivel alto de riesgo y que afectan el 50% de los colaboradores los cuales son: **Estrés, compromiso organizacional, eficiencia, comunicación interpersonal, liderazgo, planificación y ejecución de tareas, misión y visión de la empresa, objetivos de la empresa y las funciones del puesto de trabajo**

En cada uno de los riesgos críticos, existe cierto conocimiento que refleja un determinado estado de cumplimiento para cada uno de ellos, donde se describe los perfiles y funciones establecidos por la organización.

4.6 Resultados esperados

4.6.1 Plan de acción para minimizar los riesgos psicosociales en el sector hotelero de la provincia de santa elena

QUÈ	PORQUÈ	CÒMO		DONDE	CUANDO	QUIEN	CUANTO	INDICADORES DE GESTIÒN		
								N/C	C	S
Dimensión evaluada	Objetivos a alcanzar	Actividades	Mecanismo de seguimiento	Ubicación geográfica	Fecha de implementación	Responsable	Presupuesto	<90%	90%	>90%
Conflictos dentro de la organización	Fortalecer habilidades que permita a los colaboradores establecer relaciones laborales positivas, con el fin de promover el compañerismo, cooperación y la adecuada resolución de conflictos.	<p>1. Crear mecanismos de quejas formales para todos los colaboradores, en donde sepan que siempre serán escuchados y que se les dará una respuesta oportuna y razonable a sus necesidades, ya que esto evitará inconformidades y que los malos sentimientos permanezcan y crezca el resentimiento y la amargura.</p> <p>2. Poner en marcha técnicas de autocontrol del estrés, control emocional o técnicas de relajación para mejorar los estados</p>	<p>1. Aplicación de técnicas de dinámicas para fomentar la participación, reflexión y cambio de actitud de los trabajadores, ya que una actitud negativa da paso a que los colaboradores se sientan menos comprometidos con su trabajo.</p> <p>2. Realizar actividades de tiempo libre (culturales, deportivas, recreativas), para desarrollar de habilidades de integraciones entre los compañeros de trabajo.</p> <p>3. Generar empatía entre los</p>	Provincia de Santa Elena	Enero del 2022	<p>1. Gerencia General</p> <p>2. Administración</p> <p>3. Recursos Humanos</p>				

		<p>mentales provocados por las malas relaciones laborales.</p> <p>3. Llevar a cabo actividades que comprometa al personal a formar parte de esa actividad, como lo son: celebración de cumpleaños, celebración del día del padre o de la madre etc., actividades que permitan que se forje la cooperación y el compañerismo.</p> <p>4. Es necesario que los colaboradores dispongan de un área que les permita interactuar como para tomarse un café o para dispersarse unos 10 minutos por el trabajo realizado, con el fin de crear espacios de socialización para que se pueda dar el</p>	<p>colaboradores haciendo que los colaboradores asuman el trabajo de la otra persona por un día, y de esta manera se podría permitir la resolución de conflictos de una manera directa</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		diálogo entre los compañeros.								
Estrés	Identificar y prevenir el estrés laboral en los trabajadores que se desempeñan las diferentes áreas del establecimiento hotelero para trabajar sobre ellos en la fase de intervención	<p>Sección 1</p> <p>1. Conocer cuáles son las ideas y percepciones que tienen los empleados sobre lo que es estrés laboral</p> <p>2) Dar a conocer en que consiste el estrés laboral, para generar en los participantes la necesidad del cambio.</p> <p>Sección 2</p> <p>1. Dar a conocer que son las emociones y para que sirven.</p> <p>2. Identificar que emociones esta desencadenando el estrés laboral en los empleados.</p>	<p>1. Estrategias para disminuir las emociones negativas que desencadena el estrés laboral</p> <p>2. Técnicas de relajación para el control de los síntomas físicos y emocionales que causan el estrés laboral.</p> <p>3. Estrategias de afrontamiento para la prevención del estrés laboral</p>	Provincia de Santa Elena	Enero del 2022	<p>1. Gerencia General</p> <p>2. Administración</p> <p>3. Recursos Humanos</p>				

		<p>3. Entrenar en la técnica de restructuración cognitiva para el manejo de emociones</p> <p>Sección 3</p> <p>1. Aplicar la técnica de relajación progresiva de Jacobson.</p> <p>2. Educar a los trabajadores en el manejo de los sistemas físicos y emocionales por medio de técnicas de relajación.</p> <p>3. Reforzar los conocimientos adquiridos de la sesión anterior.</p> <p>Sección 4</p> <p>1. Identificar los estilos de afrontamiento de los trabajadores, con el objetivo de modificar los menos adaptativos</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>en relación con el estrés laboral.</p> <p>2. Instaurar estrategias y estilos de afrontamiento que favorezcan la prevención del estrés laboral.</p> <p>3. Dar a conocer cómo se desarrollan los hábitos de vidas saludables.</p>								
Compromiso organizacional	<p>Reforzar la relación del área con los colaboradores, proporcionando un ambiente de trabajo que sea agradable, compartiendo cosas que causan felicidad para convencerlos honestamente de que son valiosos para cualquier actividad que se realiza en cada área del hotel.</p>	<p>1. Capacitar a los líderes para que los programas sean comunicados de manera adecuada y clara a todos los colaboradores, con el fin de que no surjan inconformidades o se pueda creer que existe favoritismo e injusticias.</p> <p>2. Proporcionar programas de capacitación a los colaboradores para que ellos puedan desempeñarse</p>	<p>1. Realizar acciones de manera inesperada, que sean sinceras y frecuentes, para que los colaboradores respondan con lealtad y compromiso, los cuales son: - La expresión espontánea de felicitación y agradecimiento, delante de los compañeros de equipo. - La "palmadita" en el hombro con el</p>	Provincia de Santa Elena	Enero del 2022	<p>1. Gerencia General</p> <p>2. Administración</p> <p>3. Recursos Humanos</p>				

		<p>mejor en las actividades encomendadas y puedan sentirse satisfechos por el trabajo realizado.</p> <p>3. Realizar programas de reconocimientos intangibles por alguna situación extraordinaria, con el fin de crear un clima de apreciación, como lo son: - Entrega de diplomas o insígnias (broche) - Pequeños regalos o detalles - Obsequios de gorras, camisetas, bolígrafos, llaveros, u otros objetos de uso personal, con su nombre y el de la empresa.</p>	<p>gesto sincero y alegre agradeciendo la tarea bien cumplida. - La manifestación de la buena labor del compañero durante una reunión de grupo. - La incorporación en la hoja de vida del colaborador, de una nota correspondiente al logro alcanzado.</p> <p>2. Se podría realizar también reconocimientos individuales y grupales cada cierto tiempo en base a los indicadores de mejora del departamento, los cuales podrían ser mensual trimestral o semestral, los cuales podrían ser: - Concesión de tiempo libre para el trabajador - La invitación a un almuerzo o cena</p>							
--	--	---	---	--	--	--	--	--	--	--

			para el equipo de trabajo 3. Crear campañas internas de concursos donde se invite a las familias e hijos de los colaboradores, como en el día del niño, día de la madre, día del trabajo, etc							
Eficiencia	Trabajar sobre técnicas y métodos para que todos los miembros del equipo estén más enfocados en sus objetivos y tareas diarias	1. Crear rutinas estables de trabajo y planificar detalles del mismo 2. Delegar tareas menos importantes en trabajadores de confianza que estén especializados en ellas 3. Conocer a cada integrante de la organización, saber cuáles son sus intereses y en qué puesto se sentirían más motivados	Tareas adecuadas a sus habilidades y horarios flexibles que permitan el desarrollo de la vida personal	Provincia de Santa Elena	Abril del 2022	1. Gerencia General 2. Administración 3. Recursos Humanos				

Comunicación Interpersonal	Mantener informados a los colaboradores de aquellos aspectos que son necesarios para el desarrollo del área y desenvolvimiento de las tareas asignadas, para así evitar rumores de pasillo que se conviertan en norma	<p>1. Capacitación en habilidades comunicacionales para ser asertivos en el momento de comunicarse con su equipo de trabajo.</p> <p>2. Mantener a los colaboradores informados en forma regular a través de una serie de canales de comunicación como lo son: - Memos en papel. - Vía e-mail y - Conversaciones cara a cara entre jefe y colaborador.</p> <p>3. Comprometerse con la comunicación de dos vías, descendente y ascendente tratando éste tema mediante reuniones, para establecer la noción de que comunicarse con los colaboradores es esencial para el</p>	<p>1. Dar confianza y valor a los colaboradores para comunicar malas noticias mediante reuniones personales para realizar una retroalimentación.</p> <p>2. Instalar un buzón de quejas y sugerencias para que el área conozca el sentir y pensar de sus colaboradores, y puedan tomar cartas sobre el asunto, realizando reuniones de trabajo para hablar sobre ello.</p> <p>3. Los colaboradores deben recibir respuesta a sus opiniones o quejas, con el fin de que ellos sepan que son tomados en cuenta y que son importantes para el área de trabajo</p>	Provincia de Santa Elena	Abril del 2022	<p>1. Gerencia General</p> <p>2. Administración</p> <p>3. Recursos Humanos</p>				
----------------------------	---	---	---	--------------------------	----------------	--	--	--	--	--

		<p>logro de las metas de la organización, así como también la comunicación de los colaboradores hacia los supervisores será necesaria para prevenir interpretaciones erróneas y/o malos entendidos, que pueden suponer futuros conflictos por las decisiones tomadas.</p> <p>4.Mantener a los miembros de la organización informados de los cambios y decisiones dentro de la organización mediante comunicados escritos y boletines internos.</p>								
Liderazgo	Conocer las habilidades y actitudes necesarias para liderar equipos de trabajo para	1. Implementar en toda la empresa antes del comienzo de cada jornada de trabajo, breves reuniones	Política de reconocimientos, actas de reuniones, cronograma anual de capacitaciones	Provincia de Santa Elena	Abril del 2022	1. Gerencia General 2. Administración				

	<p>prevenir y disminuir niveles de riesgo de esta magnitud en trabajadores que consideran esta dimensión como fuente de estrés debido a que no existe un liderazgo adecuado</p>	<p>motivadoras para repartir instrucciones, intercambiar planes de trabajo del día. 2. Implementar o reforzar la política de reconocimientos (monetarios y no monetarios) con campañas motivadoras para con los trabajadores, tomar en cuenta el esfuerzo individual y colectivo, así como se sanciona los incumplimientos, también apoyar el buen trabajo. 3.- Incluir dentro del cronograma anual de capacitaciones de la empresa temas de liderazgo a las jefaturas, para que los jefes manejen mejor los equipos de trabajo. 4. Implementar en la empresa nuevas herramientas que mejoren el desarrollo</p>				3. Recursos Humanos				
--	---	---	--	--	--	---------------------	--	--	--	--

		individual y profesional de los trabajadores, como el coaching.								
Planificación y ejecución de tareas	Planificar tareas en forma efectiva y llevar a tu equipo a mejores resultados	1. Establecer prioridades mediante un listado, donde se defina el orden de importancia y las tareas a realizar. 2. La implementación de la nueva modalidad de reuniones permitirá que nuestro tiempo se optimice de tal manera que logremos un mejor desempeño de equipo".	1. Establecer un determinado lapso de tiempo creando sentido de urgencia para realizar las acciones a realizar. 2. Trabajar sobre una base diaria. En iniciativas de mayor duración la base podría ser semanal o quincenal.	Provincia de Santa Elena	Julio del 2022	1. Gerencia General 2. Administración 3. Recursos Humanos				
Misión y visión de la empresa	Comunicar e a los colaboradores, la misión y visión de la institución para lograr un direccionamiento de las mismas, en base hacia donde quiere llegar el hotel.	Estrategias que logren posicionarse en un mercado cada vez más competitivo, al tiempo que permite transmitir -tanto a la competencia como a los potenciales clientes- la solidez y organización de la entidad.	Desarrollo de estrategias que ayuden al crecimiento organizacional	Provincia de Santa Elena	Julio del 2022	1. Gerencia General 2. Administración 3. Recursos Humanos				

Objetivos de la empresa	Trabajar de manera complementaria, motivando y comprometiendo a los colaboradores del área a laborar con responsabilidad, desarrollando tareas necesarias en torno a los objetivos de la empresa	<p>1. Desarrollar espacios de participación con todos quienes conforman el establecimiento hotelero, para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cada área.</p> <p>2. Propiciar un clima de confianza y de compromiso desarrollando reuniones quincenales para incentivar a los</p>	<p>1. Evaluar los resultados del equipo de trabajo realizando el seguimiento de las reuniones quincenales, para dar seguimiento a las metas propuestas y a los compromisos adquiridos.</p> <p>2. Mantener informado al equipo de trabajo sobre los cambios y acontecimientos dentro de la empresa, comunicación que</p>	Provincia de Santa Elena	Julio del 2022	<p>1. Gerencia General</p> <p>2. Administración</p> <p>3. Recursos Humanos</p>				

		colaboradores que compartan ideas útiles, que enriquezcan y complementen las actividades laborales, con el fin de planificar y verificar las metas departamentales y a la vez resolver en conjunto las dificultades que se suscitan.	debe ser efectiva, clara y precisa para evitar los rumores de pasillo.							
Funciones del puesto de trabajo	Coordinar de manera cualificada el conjunto de tareas que componen el servicio de hotel, así como supervisar y organizar al personal a su cargo. Proporcionando información precisa y solucionar las incidencias que se presentan, asegurando los niveles de calidad exigidos.	Organizar, supervisar y coordinar el personal a su cargo. Crear buen ambiente de trabajo entre compañeros.	Controlando y supervisando las actividades a desarrollar según las funciones de trabajo .	Provincia de Santa Elena	Agosto del 2022	1. Gerencia General 2. Administración 3. Recursos Humanos				

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- ✓ Los fundamentos conceptuales poseen relación entre los riesgos psicosociales- desempeño laboral.
- ✓ Se determino los tipos de riesgos psicosociales asociados al desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena.
- ✓ Los factores condicionantes de los riesgos psicosociales se asocian con el desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena, por loque se propone un plan de acción.
- ✓ Se propone un plan de acción que permita minimizar los riesgos psicosociales que se puedan presentar en los establecimientos hoteleros de la Provincia de Santa Elena.

Recomendaciones

- ✓ Determinar anualmente la relación entre los tipos de riesgos psicosociales asociados al desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena
- ✓ Diagnosticar nuevos tipos de riesgos psicosociales que puedan asociarse al desempeño laboral en sector hotelero, modificando el plan de acción propuesto en la investigación.

- ✓ Evaluar constantemente los factores condicionantes que pueden originar riesgos psicosociales asociados al desempeño laboral, dentro del sector hotelero de la provincia de Santa Elena

- ✓ Aplicar el plan de acción que permita minimizar los factores de riesgos psicosociales en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena considerando las particularidades de cada hotel, mecanismos a través de los cuales, fluyan sistemáticamente los procesos de orientación, control y evaluación (con enfoque participativo), relacionados con la prevención de riesgos psicosociales como elementos que dañan la salud y obstaculizan el desempeño laboral.

Referencias Bibliográficas

- Alcaraz, Hernández, Molina. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 4.
- Gabriel Díaz, David Guambi. (2018). La innovación: baluarte fundamental para las organizaciones . *INNOVA*, 213.
- acabal, M. R. (2014). Estrés y desempeño laboral. 5.
- Aguilar florencia Carla, Ortiz Sánchez Carolina. (2016). ANÁLISIS DE INCENTIVOS LABORALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE ELECTRODOMÉSTICOS MARCIMEX S.A. DE LA CIUDAD DE MILAGRO. 5.
- Altamirano, P. (2014). Análisi de la empleabilidad de los graduados de la carrera de psicología en el trabajo de la universidad polotécnica salesiana sede cuenca desde julio del 2003 a abril del 2014. 24.
- Alves, Ludmyla , Monteiro, Quirino, Bento, Sirlei Ricarte, Hayashi, Diniz, Pelegrini, Nogueira y Vale, Assis. (2019). Síndrome de burnout en cuidadores informales de adultos mayores con demencia: una revisión sistemática. *Demencia y neuropsicología*, 416.
- Böhrt, R. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Universidad Católica Boliviana*, 123.
- Burgos, C. E. (2018). Elaboración de un manual de funciones para el departamento administrativo de una empresa pública de servicios.
- Campos, Coelho, Rodrigues , Savio, Monteiro. (2020). Género, seguridad alimentaria y nutrición y vulnerabilidad: el Programa de las Mil Mujeres en foco. *Ciencia y salud colectiva*, 1556.
- Carrasco, M. C. (2020). Los nuevos retos del trabajo decente: La salud mental y los riesgos psicosociales.
- CHÁVEZ, A. M. (2005). EL ACOSO O «MOBBING» LABORAL. *Revista de derecho*, 233.
- Chiang, Méndez, Sánchez. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, 22.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Elsevier.
- Chullo potocino andrea, Taco Coaguila erika. (2016). Clima laboral y acoso laboral en los trabajadores de una cadena de pizzerias. 5.
- Confereración de empresarios de Málaga. (2013). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. 6.

- Cueva, P. M. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana.
- Dr. Vignolo Julio, Mariela Vacarezza, Cecilia Álvarez, Alicia Sosa. (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud . *Prensa Médica Latinoamericana*, 3.
- Esthefani, A. C. (2018). “Incidencia y prevalencia de desmotivación laboral en el área de producción de una mype.
- Eugenio, C. M. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito. 3.
- F.PenaSaintMartin. (2018). Mobbing o asedio grupal: ¿qué es y cómo identificarlo? *Perinatología y reproducción humana*, 161.
- Fernández-López., J. A. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo.¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Formación continuada*, 2.
- Fernando Romero, Erika Urdaneta. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Revista Electrónica de Humanidades*, 69.
- Fuentes, López, Moya. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. *Espacios* , 139.
- Fuentes,Valle, & Mendoza. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 364.
- Galindo, Mariana y Viridiana Ríos . (2015). “Productividad” . *Serie de Estudios Económicos*, 2.
- Gamboa, J. P. (2007). La eEmpleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral.
- Gil-Monte, Pedro R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 238.
- Gómez, Calvo, Barruso,Alastruey, Serrano, ayarza. (2014). Guía de prevención de riesgos psicosociales. 40.
- González, N. G. (2012). ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD. Un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos*, 25, 179 - 180.
- Intriago, F. E. (2018). Los riesgos psicosociales en el derecho del trabajo: ¿Una figura aplicable en el derecho Ecuatoriano? *USFQ Law Reveiw*, 5(1), 104.
- Jesús, G. G. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Espacios*, 5.

- Jorge Coronel, Nathaly Marzo . (2017). La promoción de la salud: evolución y retos en América Latina. *MEDISAN*, 6.
- laborales, F. p. (2016). 73 PROPUESTAS PARA MEJORAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN ESPAÑA. *Istas*, 5.
- Londoño, M. E. (2010). VALIDACIÓN PSICOMÉTRICA DE UN CONJUNTO DE INSTRUMENTOS QUE. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 175.
- Marín , Rendón. (2018). DISEÑO DE UN PLAN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE MAQUINARIA PESADA Y CONSTRUCCIÓN DE LA CIUDAD DE MANIZALES. 7.
- Mazloun, R. &. (2018). La flexibilida en los horarios de trabajo como herramienta para mejorar la productividad del talento. *IUSTITIA SOCIALIS* , 88.
- Mejía, J. (2015). Impacto de la puntualidad en el desempeño organizacional del equipo de Fútbol Profesional Masculino de la Universidad San Francisco de Quito. *Administración y economía*, 14.
- Ministerio de relaciones laborales. (2013). Introducción de riesgos laborales. 1.
- Monesterolo, G. (2013). Jornadas laborales prolongadas. *Revista de derecho*, 63.
- Moreno, M. a. (2016). Condiciones laborales del trabajo nocturno. 126.
- Muñoz Rojas, D., Orellano, N. & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 532-544.
- Muñoz Rojas, D., Orellano, N. & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 536 - 537.
- Nogareda, C. (2007). Perspectiva de intervención en riesgos psicosociales. *Prevención de riesgos laborales*, 13.
- OIT. (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*.
- Palacios, J. H. (2017). *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Quito*.
- Pastrana, M. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales*.
- Pavez, Valdé, Huerta. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Salud pública*, 2.
- Peña, Durán . (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 206.
- Pérez, J. P. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos en trabajadores del sector público. *RECAE*, 1.

- Pino, R. R. (2017). Promoción-prevención en salud y su aplicación a la genética. Revisión con lente epistemológico. *Centro Nacional de Genética Médica*, 4.
- Pino, R. R. (2020). Promoción- prevención en salud.
- Portillo, M. (2017). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. *Educación* , 4.
- Quiroga, C. S. (2016). Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el área administrativa del IESS, hospital de latacunga, provincia de Cotopaxi.
- Rafael Palmar, Jhoan Valero. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 160.
- Ramirez, A. C. (2018). *Acoso laboral o mobbing*. Bogotá: Universiad del Rosario.
- Reyes, P. R. (2012). Trabajo y familia: ¿cómo se articula esta frágil relación? *Convergencia*.
- Rivera, R. J. (2017). El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital alto de la alianza.
- Rojas, Jeison, Mesa, Arístides, Gil, Saturnina. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 102.
- Salamanc, Pérez, Infante, Olarte. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *TEMAS*, 40.
- salud, O. m. (1986). Carta de Ottawa para la promoción de la salud . 4.
- Sampieri, R. H. (2016). Metodología de la investigación. 92.
- Sandra, M. P. (2020). Síndrome del cuidador quemado. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 97.
- Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH, Arenas-Ortiz, F. . (2013). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Rev. Gerenc. Polit. Salud*, 352.
- SNEIDER, O. G. (2018). Plan de trabajo para la promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa - cintel. *CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS*, 28.
- Soto Rivera, Inga Soto. (2019). REVISIÓN SISTEMÁTICA DE CLIMA Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LIMA Y CALLAO. *Investigación y pensamiento crítico*, 106.
- Tamayo, P. D. (2019). La Recreación Laboral y su efecto en los índices de estrés en el personal docente. 32.

- TIPAN, D. J. (2020). Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020-2021.
- Toro, C. E. (2017). Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador.
- Trabajo, A. E. (2013). Gestión del estrés y de los riesgos psicosociales.
- Trabajo, M. d. (2015). Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos. 12.
- Trujillo, S. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio . *Scientia Et Technica*, 161.
- Valdivieso, A. V. (2018). La influencia de los estilos de liderazgo de los supervisores de la CELEC EP Central Térmica Esmeraldas II en las competencias comunes del grupo de trabajo de producción de la central.
- Veloz, Vasco. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Revista Ciencia UNEMI*, 20.
- Villagrán, E. Y. (2017). Comunicación efectiva y trabajo en equipo.
- Yáñez, C. D. (2021). Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A.

ANEXOS

Anexo N° 1 Esquema de la matriz de operacionalización

Esquema de la matriz de operacionalización

TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
Riesgo psicosocial y desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena	¿Cómo afectan los riesgos psicosociales en el desempeño laboral en los colaboradores del sector hotelero de la Provincia de Santa Elena? j	<p>Crear un programa de promoción-prevención de riesgos psicosociales relacionados con el desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Analizar los fundamentos conceptuales acerca de la relación riesgos psicosociales- desempeño laboral</p> <p>Describir los tipos de riesgos psicosociales asociados al desempeño laboral existentes en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena</p> <p>Precisar los factores condicionantes de los riesgos psicosociales existentes en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena, como base para</p>	Los riesgos psicosociales guardan una estrecha relación con el proceso de desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia Santa Elena. La existencia de un programa de promoción-prevención de los mismos, pudiera ser una alternativa viable para incidir en la disminución de sus factores condicionantes.	<p>Variable dependiente</p> <p>Riesgo Psicosocial</p>	Intralaborales	<p>Conflictos dentro de la organización</p> <p>Motivación</p> <p>Estrés</p> <p>Acoso Laboral</p>	<p>¿Cuándo tiene un conflicto laboral con un compañero? Usted:</p> <p>¿Ha recibido y/o reconocimientos, durante el tiempo que viene laborando en la empresa?</p> <p>¿Siente que el ambiente laboral en su trabajo es estresante?</p> <p>¿Ocurren incidentes de acoso contra usted u otra persona sistemáticamente en su trabajo?</p>

		la formulación de la propuesta del programa para su promoción-prevención				<p>Estilo de liderazgo de los directivos</p> <p>Atención a la salud de los trabajadores</p>	<p>¿Los directivos tratan de hacerle saber que se basan en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas?</p> <p>¿Se definen objetivos acciones específicas lo relativo a promoción y prevención de la salud en empresa? (ej.: disminuir el número de casos violencia en el trabajo disminuir el absentismo por enfermedad, mejorar el índice de satisfacción en el trabajo, mejorar percepción de salud etc.)</p>
--	--	--	--	--	--	---	--

						<p>Conflictos familiares asociados al trabajo</p> <p>Necesidades económicas insatisfechas</p> <p>Implicaciones derivadas de la filiación política</p> <p>Limitado tiempo para la recreación y el óseo</p>	<p>¿Las relaciones con su familia te producen malestares, angustias, que se expresan en el trabajo?</p> <p>¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?</p> <p>¿Te has involucrado en conflictos laborales a partir de sus preferencias o filiación política?</p> <p>¿Sus obligaciones laborales hacen que le resulte complicado contar con tiempo para recrearse?</p>
--	--	--	--	--	--	---	--

						<p>Rasgos de carácter</p> <p>¿Tiene mucho sentido práctico, se desenvuelve con facilidad ante los problemas de trabajo y de la vida cotidiana?</p> <p>Rasgos de temperamento</p> <p>¿En ocasiones se desanima por falta de progreso o resultados?</p> <p>Condiciones del entorno laboral</p> <p>Describa las condiciones de su entorno laboral que puedan estar afectando su salud, bienestar o desarrollo o las de sus compañeros(as)</p>
--	--	--	--	--	--	--

				Variable Independiente	Actitudes (valores)	Toma de iniciativa	¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?
						Compromiso organizacional	¿Su nivel de compromiso con el trabajo se corresponde con las expectativas de la institución y de sus compañeros?
				Desempeño Laboral		Calidad del trabajo	¿Comete muchos errores en su trabajo?
						Asistencia y puntualidad	¿Cumple con su horario de trabajo?
							¿Logra cumplir con el resultado previsto

						<p>Eficiencia</p> <p>Comunicación interpersonal</p> <p>Liderazgo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Planificación y ejecución de tareas</p>	<p>en el menor tiempo posible?</p> <p>¿Considera que su comunicación con los jefes y compañeros (as) de trabajo es satisfactoria?</p> <p>¿Tiene influencia positiva sobre sus compañeros (as), logra que ellos (as) se impliquen positivamente en el trabajo?</p> <p>¿Le gusta participar en el trabajo en grupos, equipos, para buscar soluciones laborales?</p> <p>¿Cumple sistemáticamente con los indicadores asociados a la planificación y ejecución de tareas?</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

						<p>Conocimientos</p> <p>Misión Y visión de la empresa</p> <p>Objetivos de la empresa</p> <p>Funciones del puesto de trabajo</p>	<p>¿Conoce la misión y visión de la empresa?</p> <p>¿Desde su lugar de trabajo, usted, ayuda a cumplir los objetivos de la empresa?</p> <p>¿Cumple a cabalidad todas las funciones asignadas en su puesto de trabajo?</p>
--	--	--	--	--	--	---	---

Fundamentación legal

Anexo N° 2 Fundamentación Legal

LA CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR (2008)

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.
9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.

12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.

14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

Art. 331

Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

LEY DE TURISMO

CAPITULO X

PROTECCION AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURISTICOS

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de

negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

Visión de Largo Plazo, Ecuador 2030

Ecuador avanzará en el desarrollo del contenido y garantía del derecho a la salud gracias a la promoción de hábitos de vida saludables orientados a la prevención de enfermedades. Se prevé que Ecuador reduzca sus niveles de sedentarismo, se mejoren los patrones de alimentación y se incremente la actividad física en todos los grupos etarios. Esto contribuirá a reducir los niveles de estrés y el número de muertes a causa de enfermedades cardiovasculares, diabetes, sobrepeso, obesidad, entre otras.

INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Decisión 584

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Capítulo III – Artículo 11 Literal b)

“Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;”

Resolución 957

Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Art. 1 Literal b) Gestión Técnica:

- Identificación de Factores de Riesgo - Evaluación de los Factores de Riesgo - Control de Factores de Riesgo - Seguimiento de Medidas de Control

Anexo N° 3 Instrumentos de recolección de información

Instrumentos de recolección de información

Cuestionario administrado aplicado a los empleados del sector hotelero de la provincia de Santa Elena

Anexo N° 4 Cuestionario administrado aplicado a los empleados del sector hotelero de la provincia de Santa Elena

CUESTIONARIO ADMINISTRADO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Riesgo Psicosocial y desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena



Estimado(a) compañero(a) El presente cuestionario responde a una investigación que se realiza en el marco de la maestría en Gestión de Talento Humano de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su objetivo es: Conocer los riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del sector hotelero de la provincia de Santa Elena.

“Instrucciones para completar el cuestionario:

- 1.- El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante
- 2.- La información obtenida es confidencial, se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
- 3.- Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.
- 4.- Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
- 5.- En caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.

Muchas Gracias por su colaboración

Factores de Riesgos Psicosociales

	Siempre	La mayoría de veces	Algunas Veces	Solo unas pocas veces	Nunca
Intralaborales					

Conflictos dentro de la organización: ¿Cuan frecuentes son los conflictos en su entorno laboral?					
Motivación: Ha recibido incentivos y/o reconocimientos, durante el tiempo que viene laborando en la empresa?					
Estrés: ¿Cuan estresante es el ambiente laboral en su trabajo?					
Acoso Laboral: ¿Ocurren incidentes de acoso contra usted u otra persona sistemáticamente en su trabajo?					
Estilo de liderazgo de los directivos: ¿Los directivos tratan de hacerle saber que se basan en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas?					
Atención a la salud de los trabajadores ¿Se definen objetivos y acciones específicas en lo relativo a la promoción y prevención de la salud en su empresa? (ej.: disminuir el número de casos de violencia en el trabajo, disminuir el absentismo por enfermedad, mejorar el índice de satisfacción en el trabajo, mejorar la percepción de salud, etc.)					
Extralaborales					
Conflictos familiares asociados al trabajo ¿Las relaciones con su familia te producen malestares, angustias que se expresan en el trabajo?					
Necesidades económicas insatisfechas ¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?					
Implicaciones derivadas a la filiación política. ¿Te has involucrado en conflictos laborales a partir de sus preferencias o filiación política?					
Limitado tiempo para la recreación y el óseo ¿Sus obligaciones laborales hacen que le resulte complicado contar con tiempo para recrearse?					
Características intrínsecas del empleo					
Rasgos de carácter ¿Tiene mucho sentido práctico, se desenvuelve con facilidad ante los problemas del trabajo y de la vida cotidiana?					
Rasgos de temperamento. ¿En ocasiones se desanima por falta de progreso o resultados?					

Describe otras condiciones de su entorno laboral que puedan estar afectando su salud, bienestar o desarrollo o las de sus compañeros (as).

Desempeño Laboral

	Siempre	La mayoría de veces	Algunas Veces	Solo unas pocas veces	Nunca
Actitudes (Valores)					
Toma de iniciativa ¿Tiene iniciativas para realizar sus tareas?					
Compromiso organizacional: ¿Su nivel de compromiso con el trabajo se corresponde con las expectativas de la institución?					
Calidad del trabajo ¿Con que frecuencia demuestra calidad en su trabajo realizado?					
Asistencia y puntualidad: ¿Cumple con su horario de trabajo?					
Eficiencia. ¿Logra cumplir con el resultado previsto en el menor tiempo posible?					
Aptitudes					
Comunicación Interpersonal: ¿Considera que su comunicación con los jefes y compañeros (as) de trabajo es satisfactoria?					
Liderazgo. ¿Tiene influencia positiva sobre sus compañeros (as), logra que ellos (as) se impliquen positivamente en el trabajo?					
Trabajo en equipo: ¿Le gusta participar en el trabajo en grupos, equipos para buscar soluciones laborales?					
Planificación y ejecución de tareas: ¿Cumple sistemáticamente con los indicadores asociados a la planificación y ejecución de tareas?					
Conocimientos					
Misión y visión de la empresa ¿Conoce la misión y visión de la empresa?					
Objetivos de la empresa ¿Desde su lugar de trabajo, usted ayuda a cumplir los objetivos de la empresa?					
Funciones del puesto de trabajo ¿Cumple a cabalidad todas las funciones asignadas en su puesto de trabajo?					

Prevención de riesgos Psicosociales

De las actividades que se mencionan a continuación relacionados con los riesgos psicosociales, señale cuales se llevan a cabo en su centro de trabajo:

Por diversas vías se ofrece información sobre la salud y como evitar que los trabajadores se enfermen.	
Las personas que trabajan en el hotel están involucradas activamente en evitar factores de riesgos asociados a su salud	
Se trabaja con las personas para que estas incrementen la percepción de riesgos asociados a su salud	
Las personas tiene identificados los factores de riesgo	
Las personas saben que hacer ante la presencia de riesgos psicosociales	
Se realizan actividades educativas sobre el tema de los riesgos psicosociales en el hotel	
Existe un nivel de asistencia médica en el hotel que ofrece cobertura a las necesidades de las personas que tienen enfermedades producidas por los riesgos psicosociales	
Existen en el hotel registros de información sobre los riesgos psicosociales	
En el hotel se conoce de la existencia de una estrategia, plan o proyecto para la prevención de los riesgos psicosociales.	
Se cuenta en el hotel con recursos financieros, materiales o tecnológicos, dedicados a evitar o atender los riesgos psicosociales	
Los trabajadores del hotel están consiente de la necesidad de evitar o superar los riesgos psicosociales y se han implicado en ello con voluntad y cooperación	

	Siempre	La mayoría de veces	Algunas Veces	Solo unas pocas veces	Nunca
Considera usted que los riesgos psicosociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores?					

Anexo N°5 Entrevista a los administradores de los establecimientos hoteleros

Entrevista a los administradores de los establecimientos hoteleros



Estimado (a) compañero(a):

La presente entrevista responde a una investigación que se realiza en el marco de la maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su objetivo es: Conocer los riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del sector hotelero de la provincia de Santa Elena. La información que se ofrezca es confidencial y solo será utilizada con fines investigativos. Su aporte es muy importante, por lo que le agradecemos su colaboración.

1) ¿Qué entiende por riesgos psicosociales?

2) ¿En su empresa se evalúan los factores de riesgos psicosociales?

3) ¿Cómo se realiza la evaluación de riesgos psicosociales en el hotel en que usted es directivo?

4) ¿Considera necesario consultar a los colaboradores durante la evaluación de riesgos psicosociales? ¿Por qué?

5) ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales existentes en el hotel en que se desempeña como directivo?

6) ¿Inciden los riesgos psicosociales existentes en el hotel sobre el desempeño laboral?

7) ¿A través de qué mecanismos se afrontan en el hotel los riesgos psicosociales?

8) ¿Qué entiende usted por violencia laboral?

9) ¿Existe violencia laboral en el hotel en el que usted es directivo?, ¿Cómo se manifiesta?

10) ¿A través de que vías en el hotel contribuye a la solución de conflictos asociados a la violencia laboral?

11) ¿Cuáles son los aspectos a los que usted le presta mayor atención para tomar decisiones?

12) ¿Cómo incide usted como directivo en incentivar y reconocer a sus subordinados?

Anexo N° 6 Certificado de Gramatóloga

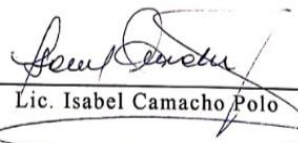
Certificado de Gramatóloga

CERTIFICO

Que, he revisado aspectos relacionados a la redacción, ortografía y sintaxis del trabajo de Titulación, con el tema **RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**, elaborado por **JORGE QUIMÍ VILLÓN**, para optar por el Grado Académico de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, del Instituto de Postgrado, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Autorizo hacer de este certificado, el uso legal que considere pertinente.

La Libertad, marzo 2021


Lic. Isabel Camacho Polo

Teléfono: 0994416753
e-mail: isabelacamacho@hotmail.com
Reg. Senescyt 1023-11-1101534

Anexo N°7 Certificado de Urkund

Certificado de Urkund



Facultad de
Ciencias Sociales y de la Salud
Gestión Social y Desarrollo

Salinas, 7 de abril de 2021

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

001-001 RRP Ramón Rivero Pino -2021

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA", elaborado por el(a) estudiante Lic. QUIMI VILLÓN JORGE JOEL, egresado(a) de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magister en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con 1% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

Ramón Rivero Pino (PhD)

Apellidos y Nombres

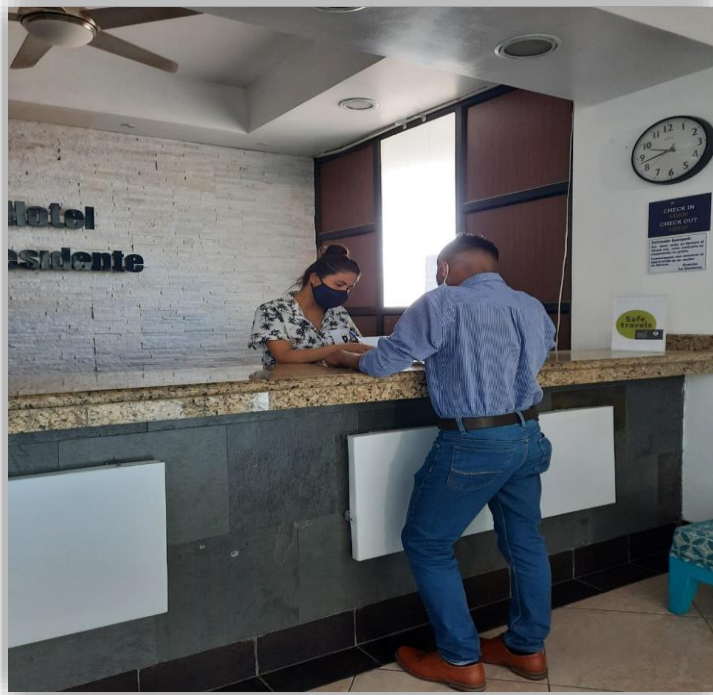
C.I.:0933017485

DOCENTE TUTOR

Anexo N° 8 Evidencias Fotográficas

Evidencias fotográficas

Entrevista a la administradora del Hotel Presidente



Entrevista al administrador del hotel Marvento



Instrumentos de validación de expertos

Anexo N° 9 Instrumentos de validación de expertos


OFICIO No. UPSE-FCA-EBA-TELETRABAJO-2021-007
La Libertad, 29 de marzo del 2021

Licenciado
Jorge Quimi Villón.
Egresado
Maestría en Gestión del Talento Humano UPSE
En su despacho.-

De mi consideración

Yo, **Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc.**, docente del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, he procedido a realizar la revisión de los instrumentos de recolección de información como son la entrevista y encuesta correspondiente a la tesis de maestría denominada "*Riesgo psicosocial y desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena*" desarrollada por el Lic. Jorge Quimi Villón, y que después de haber realizado ciertas modificaciones sugeridas por mi persona otorgo la validación de dichos instrumentos.

Atentamente,


Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc.

Docente
Instituto de Postgrado - UPSE

Copia.