

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA
AGENCIA DE VIAJES RAP TRAVEL PERÚ, CUSCO - 2022

PRESENTADO POR:

BR. YENIFER CATALAN

VILLAFUERTE

BR. GENA LEE CCONOCHUILCA

SOSAYA

PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN TURISMO

ASESORA:

DRA. ROXANA JULIA ABARCA

ARRAMBIDE

CUSCO - PERÚ

2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor ROXANA JULIA ABARCA ARRAMBIDE
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES EN LA AGENCIA DE VIAJES RAP TRAVEL PERÚ, CUSCO
- 2022

Presentado por: GENALEE CONOCHILCA SOSAYA DNI N° 74133183 ;
presentado por: YENIFER CATALAN VILAFUERTE DNI N°: 77662957
Para optar el título Profesional/Grado Académico de LICENCIADA EN TURISMO

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de
Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	☒
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	☐
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	☐

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 17 de SEPTIEMBRE de 2025


Firma

Post firma ROXANA JULIA ABARCA ARRAMBIDE

Nro. de DNI 23908183

ORCID del Asesor 0000 - 0002 - 96444591

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: old: 27259:495336443

GENA LEE CCONOCHUILCA SOSAYA

Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de viajes RAP Travel Perú, Cusco - 2022.

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:old:::27259:495336443

117 páginas

Fecha de entrega

9 sep 2025, 6:58 p.m. GMT-5

21.343 palabras

Fecha de descarga

9 sep 2025, 7:05 p.m. GMT-5

121.303 caracteres

Nombre del archivo

TESIS ULTIMO.docx

Tamaño del archivo

5.9 MB

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 14 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
558 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

PRESENTACIÓN

Señor Decano Dr. Manrique Borda Pilinco de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Estimada Asesora, Dictaminadores y Replicantes de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

En cumplimiento de las disposiciones vigentes basado al Reglamento de Grados y Títulos de la prestigiosa Facultad de Administración y Turismo, ponemos a su disposición la investigación titulada: “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de viajes RAP Travel Perú, Cusco - 2022”

La investigación ha sido constituida y elaborada de acuerdo con los conocimientos teóricos y prácticos obtenidos durante la formación profesional, la misma que aplica la metodología de investigación científica.

Atentamente:

Las Tesistas

DEDICATORIA

A Dios, pues sin su ayuda no habría sido posible culminar esta investigación.

A mi padre Mauro Cconochuilca Cconcha por haber sido parte fundamental en la formación de la persona que soy hoy. Le debo muchos de mis logros entre los que incluye este trabajo, que día a día me demostraba el esfuerzo que hacía por sus hijos.

A mis segundos padres que Dios me los regalo Alejandra Cconcha Siwin, Julian Cconochuilca Cconcha y Marcelina Aguirre, por haber estado siempre ahí presentes y estar pendiente de mi persona motivándome a diario a ser profesional y ser una persona con buenos valores.

A mis hermanos Ivan y Fernando que siempre me acompañaron en todo proceso y formaron parte de mi vida, y estuvieron apoyándome en el proceso de mi trabajo.

Atte.

Gena Lee Cconochuilca Sosaya

A Dios por ser mi fortaleza y guía constante, a Ti toda la gloria y el honor.

A mis padres Marcelino Catalan Mendoza y Ricardina Villafuerte Quispe cuyo sacrificio silencioso, amor incondicional y apoyo permanente han sido el pilar sobre el que se ha forjado este logro. Su esfuerzo y dedicación hoy encuentran su merecida recompensa; gracias por confiar siempre en mí.

A mis hermanas Fabiola y Junet por su paciencia y entusiasmo en cada etapa de mi vida

A Ernesto Apaza Quispe, mi amor y compañero de vida, por apoyar mis sueños como propios y caminar a mi lado. A Cataleya Apaza Catalan, la niña de mis ojos por ser mi mayor motivación y razón para seguir adelante con determinación y esperanza.

Atte.

Yenifer Catalán Villafuerte

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por el amor y misericordia que tiene hacia mi persona, por guiar cada uno de mis pasos y darme la certeza de que siempre estará conmigo, que nada me arrebatará de sus manos.

Por su dedicación y aliento constante a mi familia, así como por su respaldo incondicional durante todo el proceso de estudios y proyectos.

A nuestra asesora Roxana Abarca Arrambide por tener la paciencia y guiarnos en la realización de nuestra tesis.

A mis amigos que de una manera me apoyaron en la realización de este trabajo.

Finalmente agradecemos a la empresa RAP TRAVEL AGENCIA DE VIAJES por colaborarnos en el proceso de la realización de este trabajo.

Atte.

Gena Lee Cconochuilca Sosaya

Primeramente, agradezco a Dios por darme la fortaleza y paciencia para culminar esta etapa. Sin su bendición este logro no hubiera sido posible.

A mi familia por sus oraciones y apoyo constante, gracias por ser mi pilar incondicional.

A nuestra asesora Roxana Arrambide, le expreso mi más profundo agradecimiento por su guía, dedicación y valiosas orientaciones a lo largo del trabajo de investigación.

A mi profesora Felicia Valer Lopera por su enseñanza y apoyo durante mi formación universitaria.

Finalmente agradezco a la empresa Rap Travel Perú por su disposición para colaborar y por facilitar el acceso a la información necesaria.

Atte.

Yenifer Catalán Villafuerte

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN.....	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE GENERAL.....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN	XIV
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Justificación práctica.....	5
1.4.2. Justificación Metodológica.....	6

1.4.3. Justificación social	7
1.5. Delimitación del estudio	7
1.5.1. Delimitación Espacial	7
1.5.2. Delimitación Temporal	7
1.5.3. Delimitación Conceptual.....	8
1.5.4. Delimitación Social.....	9
1.6. Limitaciones de la investigación	9
1.6.1. Factores internos.....	9
1.6.2. Factores externos	10
1.7. Diagnostico situacional de la zonal	10
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	15
2.1. Antecedentes de la investigación.....	15
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	15
2.1.2. Antecedentes nacionales	17
2.1.3. Antecedentes locales	20
2.2. El Estrés	23
2.2.1. Dimensiones del Estrés laboral.....	29
2.3. Desempeño Laboral.....	31
2.3.1. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	36
CAPÍTULO III.....	39
HIPÓTESIS GENERAL Y VARIABLE	39

3.1. Formulación de hipótesis	39
3.1.1. Hipótesis general.....	39
3.1.2. Hipótesis específicas	39
3.2. Variables y dimensiones	40
3.3. Operacionalización de variables.....	41
CAPÍTULO IV.....	43
MARCO METODOLÓGICO.....	43
4.1. Tipo y nivel de investigación	43
4.2. Enfoque de investigación	43
4.3. Nivel de investigación.....	43
4.4. Diseño de la investigación	44
4.5. Técnicas e instrumentos de la investigación	44
4.5.1. Técnicas.....	44
4.5.2. Instrumentos	44
4.6. Población, muestra y muestreo.....	44
4.6.1. Población.....	44
4.6.2. Muestra.....	45
4.7. Análisis y procesamiento de datos	45
CAPITULO V.....	46
RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....	46
5.1. Resultados	46
5.1.1. Resultados descriptivos	46

5.1.2. Resultados inferenciales	58
5.1.3. Resultados cualitativos	65
5.2. Discusión.....	73
CAPITULO VI.....	75
SISTEMA DE PROPUESTAS	75
6.1. Propuesta 1.....	75
6.2. Propuesta 2.....	77
6.3. Propuesta 3.....	79
6.4. Propuesta 4: Para la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco – Unsaac	¡Error! Marcador no definido.
6.5. Propuesta 5: Para la Facultad de Turismo de la UNSAAC. ¡Error! Marcador no definido.	
6.6. Propuesta 6: Para la sociedad.....	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	85
ANEXOS.....	88
Anexo 1: Matriz de consistencia	88
Anexo 2: Operacionalización de variables	90
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.....	91
Anexo 4: Formato de validación del instrumento de investigación	98
Anexo 5: Evidencias de validación de instrumento	101

Anexo 6: Panel fotográfico	105
----------------------------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	41
Tabla 2 <i>Estrés Laboral</i>	46
Tabla 3 <i>Sobrecarga laboral</i>	47
Tabla 4 <i>Ambigüedad de funciones</i>	48
Tabla 5 <i>Inseguridad laboral</i>	49
Tabla 6 <i>Conflictos interpersonales</i>	50
Tabla 7 <i>Desempeño laboral</i>	51
Tabla 8 <i>Cumplimiento de objetivos</i>	53
Tabla 9 <i>Responsabilidad en el trabajo</i>	55
Tabla 10 <i>Relaciones laborales interpersonales</i>	56
Tabla 11 <i>Mejora continua en la actividad</i>	57
Tabla 12 <i>Correlación hipótesis general</i>	58
Tabla 13 <i>Correlación hipótesis específica 1</i>	59
Tabla 14 <i>Correlación hipótesis específica 2</i>	61
Tabla 15 <i>Correlación hipótesis específica 3</i>	62
Tabla 16 <i>Correlación hipótesis específica 4</i>	63
Tabla 17 <i>Presupuesto de la propuesta 1</i>	78
Tabla 18 <i>Cronograma de actividades de la propuesta</i>	78
Tabla 19 <i>Presupuesto de la propuesta 2</i>	76
Tabla 20 <i>Cronograma de actividades de la segunda propuesta</i>	76
Tabla 21 <i>Presupuesto de la propuesta 3</i>	80
Tabla 22 <i>Presupuesto de la tercera propuesta 3</i>	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Ubicación RAP TRAVEL</i>	11
Figura 2 <i>Equipo de trabajo RAP TRAVEL PERÚ</i>	13
Figura 3 <i>Organigrama RAP TRAVEL PERÚ</i>	14
Figura 4 <i>Tipos de estrés</i>	26
Figura 5 <i>Dimensiones del estrés laboral</i>	31
Figura 6 <i>Dimensiones del desempeño laboral</i>	38
Figura 7 <i>Estrés Laboral</i>	46
Figura 8 <i>Sobrecarga laboral</i>	47
Figura 9 <i>Ambigüedad de funciones</i>	48
Figura 10 <i>Inseguridad laboral</i>	49
Figura 11 <i>Conflictos interpersonales</i>	50
Figura 12 <i>Desempeño laboral</i>	51
Figura 13 <i>Cumplimiento de objetivos</i>	53
Figura 14 <i>Responsabilidad en el trabajo</i>	55
Figura 15 <i>Relaciones laborales interpersonales</i>	56
Figura 16 <i>Mejora continua en la actividad</i>	57
Figura 17 <i>Red semántica para la variable estrés laboral</i>	65
Figura 18 <i>Red semántica para la variable desempeño laboral</i>	68
Figura 19 <i>Red semántica para las variables estrés laboral y desempeño laboral</i>	71

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022. La metodología aplicada fue de enfoque mixto, con un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. Se aplicó una encuesta a los 30 trabajadores de la agencia para el análisis cuantitativo, asimismo se realizaron entrevistas semiestructuradas aplicados a los 5 supervisores de la agencia como parte del enfoque cualitativo. Para el análisis de los datos se aplicó el coeficiente Rho de Spearman y el software ATLAS.ti. Los resultados evidenciaron una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral ($\rho = ,753$; $p = ,000$), así como correlaciones relevantes entre las dimensiones de sobrecarga, ambigüedad de funciones, inseguridad laboral y conflictos interpersonales con el nivel de desempeño. A partir de estos hallazgos se plantean conclusiones que permiten comprender cómo ciertos niveles de estrés pueden motivar un mejor rendimiento en contextos de presión, aunque también se advierte sobre los riesgos de mantener este tipo de dinámicas de forma prolongada. Finalmente, se propone estrategias organizacionales orientadas a mitigar el impacto del estrés y fortalecer la productividad del personal.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, agencias de viajes, relaciones laborales, turismo.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between work stress and job performance of workers in the Travel Agency RAP Travel Peru, Cusco - 2022. The methodology applied was of mixed approach, with non-experimental design, cross-sectional and correlational scope. A survey was applied to the 30 workers of the agency for the quantitative analysis and semi-structured interviews were conducted with 5 supervisors of the agency as part of the qualitative approach. Spearman's Rho coefficient and ATLAS.ti software were used for data analysis. The results showed a high and statistically significant positive relationship between job stress and job performance ($\rho = ,753$; $p = ,000$), as well as relevant correlations between the dimensions of overload, role ambiguity, job insecurity and interpersonal conflicts with the level of performance. Based on these findings, conclusions are drawn that allow us to understand how certain levels of stress can motivate better performance in contexts of pressure, although we also warn about the risks of maintaining this type of dynamics for a prolonged period of time. Finally, organizational strategies are proposed to mitigate the impact of stress and strengthen staff productivity.

Key words: job stress, job performance, travel agencies, labor relations, tourism.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, el estrés laboral se ha convertido en un fenómeno común dentro de los espacios de trabajo, especialmente en sectores donde la atención al cliente, la presión por resultados y la resolución de imprevistos son parte del día a día. Uno de estos sectores es el turismo, donde los trabajadores se enfrentan constantemente a una alta carga laboral, cambios abruptos en los itinerarios, demandas de los clientes y ritmos de trabajo intensos. Este panorama plantea la necesidad de analizar cómo el estrés laboral impacta directamente en el desempeño de los trabajadores, en particular en empresas que operan en destinos turísticos altamente competitivos como Cusco.

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022. Para ello, se desarrolló una investigación con enfoque mixto, empleando el enfoque cuantitativo para medir los niveles de estrés y desempeño a través de un cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la agencia, y el enfoque cualitativo para complementar los resultados mediante entrevistas dirigidas a los supervisores de cada área y al jefe de la agencia. El diseño metodológico fue no experimental, de corte transversal, con un alcance correlacional. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar los datos cuantitativos y el software ATLAS.ti para el tratamiento del análisis cualitativo.

La estructura del estudio se ha organizado en cinco capítulos. En el primer capítulo se desarrolla el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación, delimitaciones y limitaciones de la investigación, así como un diagnóstico situacional del entorno laboral en la agencia estudiada. El segundo capítulo aborda el marco teórico, incluyendo los antecedentes de investigaciones similares, las bases teóricas y conceptuales de las variables de estudio, la formulación

de hipótesis y la operacionalización de variables. En el tercer capítulo se expone la metodología utilizada, detallando el enfoque mixto, el tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y el tratamiento estadístico aplicado. El cuarto capítulo presenta los resultados obtenidos, su análisis estadístico y la discusión con base en las teorías y antecedentes revisados. Finalmente, en el quinto capítulo se formulan las conclusiones a las que se llegó, las recomendaciones pertinentes y las propuestas de solución orientadas a mitigar el estrés laboral y mejorar el desempeño del personal.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Las actividades laborales son de suma importancia dentro del funcionamiento social y económico de un país, pero estas actividades tienen un alto grado de responsabilidad por parte de los trabajadores, que día a día deben de cumplir con alcanzar las metas institucionales trazadas dentro de las organizaciones públicas o privadas del país.

Cada día las tareas y obligaciones de los trabajadores son más exigentes, cada día no solo los colaboradores deben enfrentarse a las dificultades familiares, sociales, económicas, sino que deben hacer frente a sus obligaciones laborales las cuales muchas veces terminan por generar el estrés laboral.

Según Román (2019) , el estrés laboral es el resultado de la acumulación de responsabilidades y la exigencia de desempeñar las tareas asignadas con altos estándares de eficiencia y eficacia, lo que repercute de manera adversa en la salud física y mental de los trabajadores. En contraposición, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2022) indica que el estrés laboral se caracteriza por una serie de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales que surgen cuando las demandas laborales exceden las competencias y capacidades del trabajador para cumplir eficazmente con sus responsabilidades.

Según la OMS (2022) los riesgos generados por el estrés laboral para la salud son altos, como el estudio que desarrollaron en el que se revelo que el 58% de personas con estrés laboral alto pueden sufrir de isquemia y el 22% puede sufrir hasta un derrame cerebral.

A nivel nacional, diversas investigaciones han evidenciado que el estrés en el entorno laboral impacta directamente en el rendimiento de los colaboradores, asimismo en la productividad y en la calidad del servicio dentro de una empresa u organización. Un ejemplo de ello es el estudio de Rojas (2021), el cual reveló que altos niveles de estrés laboral afectan significativamente el desempeño de los empleados en ESSALUD, demostrando una reducción considerable en su eficiencia laboral.

Los éxitos de una institución pública o privada se deben al aporte significativo que hace el recurso humano, pero este recurso humano no solo debe de estar capacitado, sino debe trabajar en condiciones laborales que no afecten su salud física ni mental, su buen desempeño laboral le permitirá a la organización alcanzar con mayor rapidez sus objetivos.

En la actualidad, la agencia de viajes RAP Travel Perú, ubicada en la ciudad del Cusco, enfrenta diversos desafíos en la gestión de su recurso humano, reflejados en situaciones de tensión, desmotivación y bajo rendimiento de parte de sus trabajadores. Se ha observado que la carga laboral, la presión por cumplir objetivos comerciales y los conflictos interpersonales generan un ambiente laboral estresante. Esto se traduce en disminución de la eficiencia, retrasos en los procesos y dificultades para alcanzar los estándares de calidad requeridos por el sector turístico competitivo en el que operan.

Este escenario tiene origen en una serie de factores acumulados en el tiempo. Entre ellos, destaca la falta de claridad en las funciones asignadas a cada trabajador, la distribución inadecuada de tareas, la inseguridad en la estabilidad laboral y la ausencia de estrategias sostenidas para fomentar el bienestar del personal. La rotación de personal, el escaso reconocimiento del esfuerzo laboral y la falta de espacios para el desarrollo profesional también han influido negativamente en la percepción que los trabajadores tienen sobre su entorno y su desempeño.

De no atenderse esta problemática, se prevé un incremento sostenido del estrés laboral, acompañado por una disminución significativa en el desempeño de los trabajadores. Esto podría derivar en un deterioro progresivo de la calidad del servicio al cliente, un clima organizacional cada vez más desfavorable, pérdida de personal capacitado y, en consecuencia, un impacto negativo en la imagen y competitividad de la empresa dentro del sector turístico de Cusco.

Frente a este escenario, la presente investigación busca analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la agencia RAP Travel Perú, Cusco – 2022. Los resultados permitirán proponer estrategias enfocadas en la gestión emocional, la organización funcional del trabajo y la mejora continua, con el fin de fortalecer el bienestar de los colaboradores y optimizar el rendimiento laboral en la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- PE1: ¿Cómo influye la sobrecarga laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022?
- PE2: ¿Qué relación existe entre la ambigüedad de funciones y el desempeño laboral en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022?
- PE3: ¿Qué efectos tiene la inseguridad laboral sobre el desempeño laboral en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022?
- PE4: ¿Cómo se relacionan los conflictos interpersonales con el desempeño laboral en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco - 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- OE1: Analizar cómo influye la sobrecarga laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022
- OE2: Determinar la relación entre la ambigüedad de funciones y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.

- OE3: Evaluar los efectos de la inseguridad laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.
- PE4: Examinar como se relacionan los conflictos interpersonales con el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

La presente investigación contribuye al cuerpo teórico del comportamiento organizacional al analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, variables ampliamente estudiadas, pero escasamente abordadas en el contexto del sector turismo en Cusco. A través del enfoque mixto, se combinan perspectivas cuantitativas y cualitativas, permitiendo contrastar teorías clásicas del estrés ocupacional (como el modelo demanda-control de Karasek) y teorías del desempeño (como la de Campbell), con la realidad observada en una agencia de viajes. Esta investigación fortalece la comprensión de cómo las condiciones psicosociales influyen en el rendimiento laboral en contextos de alta exigencia como el turístico.

1.4.1. Justificación práctica

El estudio tiene un alto valor práctico, ya que sus resultados permitirán identificar los principales factores estresantes que afectan el desempeño del personal en la agencia RAP Travel Perú. Con esta información, los directivos podrán diseñar estrategias concretas de intervención, como ajustes en la distribución de tareas, mejora de la comunicación interna o implementación de programas de bienestar laboral. En un entorno competitivo como el turismo, contar con personal motivado, estable y eficiente es fundamental para garantizar la calidad del servicio y la sostenibilidad de la empresa.

De igual manera, los hallazgos y propuestas generados en esta investigación superan el contexto particular de la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, pues pueden

extrapolarse a otras agencias y empresas del sector turístico que enfrenten desafíos similares en la gestión del estrés laboral y su impacto en el rendimiento de sus colaboradores. Junto con las estrategias organizacionales planteadas, ofrece un marco flexible y replicable en distintos entornos empresariales, lo que facilita la puesta en marcha de acciones orientadas a optimizar la asignación de funciones, fortalecer los canales de comunicación interna, prevenir riesgos psicosociales y mejorar la calidad del servicio. Así, este estudio no solo brinda soluciones específicas para el caso analizado, sino que también se convierte en una guía práctica que aporta al fortalecimiento del capital humano dentro del sector turístico en general.

1.4.2. Justificación Metodológica

La investigación se sustenta en un enfoque mixto, el cual permite recoger y analizar datos desde una perspectiva integral. A través del uso de encuestas se obtendrán datos cuantitativos para medir los niveles de estrés y desempeño, mientras que mediante entrevistas dirigidas a los supervisores se recogerán percepciones cualitativas que complementen e interpreten los resultados numéricos. Esta combinación metodológica aporta solidez al análisis, mejora la validez de los hallazgos y permite una comprensión más profunda del fenómeno estudiado.

Cabe resaltar que, para garantizar la validez y pertinencia de los instrumentos utilizados, se contó con el acompañamiento de un psicólogo especialista en comportamiento organizacional. Su participación fue clave en la revisión y ajuste de las preguntas aplicadas, así como en la interpretación de los resultados desde un enfoque psicosocial.

1.4.3. Justificación social

Desde una perspectiva social, esta investigación busca aportar al bienestar de los trabajadores, reconociendo que un entorno laboral saludable impacta directamente en su calidad de vida y en la calidad del servicio que ofrecen. Al generar información útil para prevenir el estrés y mejorar el desempeño, este estudio contribuye a promover condiciones laborales más justas, humanas y eficientes. Asimismo, al fortalecer el capital humano de una agencia de viajes local, se promueve el desarrollo del sector turístico cusqueño desde una dimensión organizacional.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrolló en la ciudad del Cusco, región Cusco, Perú, específicamente en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, empresa del rubro turístico que ofrece servicios de planificación, operación y comercialización de paquetes de viaje a nivel local y nacional. Esta agencia representa un entorno organizacional dinámico y exigente, donde los trabajadores están expuestos a múltiples factores de presión laboral debido a la estacionalidad del turismo, la atención constante al cliente y el cumplimiento de metas comerciales.

El estudio se centró exclusivamente en el personal de esta organización, lo que permite obtener una visión directa y contextualizada sobre los niveles de estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores dentro de esta agencia.

1.5.2. Delimitación Temporal

El estudio se llevó a cabo durante el año 2022, abarcando principalmente el segundo semestre del año. Las actividades de recolección de información se desarrollaron entre los meses de julio y diciembre del 2022, periodo en el cual se

aplicaron los instrumentos (cuestionarios y entrevistas) a los participantes seleccionados, se procesaron los datos obtenidos y se desarrolló el análisis correspondiente.

Este marco temporal coincide con una etapa de alta actividad en el sector turístico cusqueño, lo cual resultó pertinente para observar y analizar con mayor claridad la intensidad del estrés laboral y su efecto en el rendimiento del personal, bajo condiciones de exigencia reales.

1.5.3. Delimitación Conceptual

La presente investigación se centra en dos variables fundamentales del ámbito organizacional: estrés laboral y desempeño laboral. El estrés laboral se entiende como una respuesta física, emocional y conductual que experimentan los trabajadores cuando las demandas del entorno laboral superan sus capacidades o recursos para afrontarlas, generando malestar, cansancio y disminución en la productividad. Esta variable fue abordada a partir de dimensiones como: sobrecarga laboral, ambigüedad de funciones, inseguridad laboral y conflictos interpersonales.

Por otro lado, el desempeño laboral se define como el conjunto de comportamientos observables que permiten al trabajador cumplir con los objetivos organizacionales, asumir responsabilidades, mantener relaciones funcionales y mejorar continuamente su rendimiento. Las dimensiones consideradas para esta variable fueron: cumplimiento de objetivos, responsabilidad en el trabajo, relaciones interpersonales laborales y mejora continua en la actividad.

Ambas variables han sido operacionalizadas con base en teorías actuales y adaptadas al contexto turístico de la agencia, permitiendo su medición mediante cuestionarios y entrevistas dirigidas a los supervisores, en coherencia con el enfoque mixto del estudio.

1.5.4. Delimitación Social

Desde una perspectiva social, la presente investigación se enmarca en la necesidad de mejorar el bienestar de los trabajadores del sector turístico, específicamente de una agencia de viajes local en Cusco. Este estudio no solo pretende generar conocimiento académico, sino también contribuir de forma concreta a la identificación de factores que afectan negativamente el clima organizacional, la salud mental y el rendimiento del personal.

Al visibilizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño, se espera que los resultados sirvan como base para implementar medidas preventivas y correctivas que favorezcan un entorno de trabajo más saludable, eficiente y humanizado. Además, indirectamente, se busca beneficiar a los clientes y usuarios del servicio turístico, quienes son los destinatarios finales de la calidad del trabajo que se ofrece desde las agencias. En ese sentido, esta investigación tiene un impacto social tanto interno como externo en el entorno laboral cusqueño.

1.6. Limitaciones de la investigación

1.6.1. Factores internos

Una de las principales limitaciones internas fue el tamaño reducido de la población de estudio, ya que la agencia RAP Travel Perú cuenta con un número limitado de trabajadores, lo que restringe la generalización de los resultados a otros contextos organizacionales del sector turístico.

Asimismo, la aplicación de entrevistas estuvo condicionada por el tiempo disponible de los supervisores, quienes, debido a la carga operativa, ofrecieron respuestas breves o acotadas. Además, la falta de sistemas formales de evaluación del desempeño dentro de la agencia dificultó la comparación de percepciones con registros objetivos.

1.6.2. Factores externos

Entre los factores externos, se identificó el contexto postpandemia como una variable de alto impacto, ya que la inestabilidad económica y turística del periodo 2022 afectó la carga laboral, los niveles de estrés y la seguridad laboral del personal. Este contexto pudo influir en las respuestas, reflejando condiciones atípicas del entorno.

Otro factor externo fue la reserva o cautela en la entrega de información por parte de algunos supervisores, debido a la percepción de posibles consecuencias internas. Esto limitó la profundidad de algunas entrevistas y la espontaneidad de ciertas opiniones.

1.7. Diagnostico situacional de la zonal

1) Ubicación de la Agencia de Viajes RAP Travel Perú

La Agencia de Viajes RAP Travel Perú se encuentra ubicada en la ciudad del Cusco, una de las principales capitales turísticas del Perú. Cusco es considerada patrimonio cultural de la humanidad por la UNESCO, y constituye un nodo estratégico de conexión para visitantes nacionales y extranjeros hacia destinos emblemáticos como Machu Picchu, el Valle Sagrado y otros sitios de interés. La agencia opera en un entorno competitivo y exigente, donde la atención al cliente y la gestión eficiente de los servicios son clave para su sostenibilidad.

Fue fundada en el año 2010 en la ciudad de Cusco, epicentro del turismo cultural y arqueológico en Perú. Desde sus inicios, la empresa se propuso no solo ofrecer servicios turísticos convencionales, sino también generar un impacto positivo en las comunidades locales, promoviendo un turismo responsable, sostenible y respetuoso con el medio ambiente y el patrimonio cultural.

La creación de RAP TRAVEL respondió a una necesidad creciente de turistas nacionales e internacionales que buscaban experiencias más auténticas y vivenciales,

alejadas del turismo masivo. Gracias a la visión de sus fundadores, quienes tenían amplia experiencia en el sector turístico y en proyectos sociales, la empresa se orientó desde temprano hacia la integración con las comunidades indígenas y campesinas del Valle Sagrado y otros destinos cercanos.

A lo largo de la última década, RAP TRAVEL ha consolidado su presencia en el mercado peruano mediante la innovación constante en sus productos turísticos, incluyendo la incorporación de rutas poco exploradas, programas de turismo comunitario, y el uso de tecnologías para mejorar la atención al cliente.

2) Ubicación estratégica

Av. Huascar #222, 3er piso, oficina 303 – Cusco, Perú.

La ubicación facilita también la coordinación logística de servicios como traslados, entradas a sitios arqueológicos, coordinación con guías locales y respuesta rápida a necesidades del viajero.

Figura 1

Ubicación RAP TRAVEL



Nota: Elaboración con (Google Maps, 2022).

3) Contexto organizacional

RAP Travel Perú es una agencia que se dedica a la comercialización de paquetes turísticos, reservas hoteleras, transporte terrestre y guiado turístico, entre otros servicios. Su misión es ofrecer experiencias únicas de viaje a través de un servicio personalizado y profesional. La estructura de la agencia está compuesta por áreas funcionales como ventas, reservas, operaciones, logística, atención al cliente y administración general. Su equipo de trabajo está conformado por 30 trabajadores, distribuidos en turnos y funciones específicas.

4) Condiciones laborales

El entorno laboral en la agencia se caracteriza por un ritmo de trabajo acelerado, alta carga operativa durante temporadas altas y un nivel constante de interacción con clientes nacionales e internacionales. A pesar de contar con personal calificado, se han identificado situaciones como sobrecarga de tareas, ambigüedad de funciones, falta de claridad en procesos internos, inseguridad en la estabilidad laboral y ocasionales conflictos interpersonales entre los colaboradores. Estas condiciones generan una exposición recurrente al estrés laboral.

5) Recursos humanos y clima organizacional

El recurso humano es uno de los pilares de la agencia. La mayoría del personal es joven, con formación en turismo, idiomas y administración. Sin embargo, se han reportado niveles variables de satisfacción laboral. Si bien algunos colaboradores destacan el aprendizaje continuo y la experiencia adquirida, otros manifiestan tensión, desmotivación o fatiga por la intensidad del trabajo y la escasa valorización de sus esfuerzos. Estas percepciones afectan directa o indirectamente el desempeño laboral.

Figura 2*Equipo de trabajo RAP TRAVEL PERÚ***6) Misión y Visión*****Misión:***

Nuestra misión es ofrecer experiencias únicas de actividades turísticas en todo el territorio peruano, mientras contribuimos al bienestar de los niños necesitados con bajos recursos.

Visión:

Nuestra visión es posicionarnos como la compañía de turismo preferida del Perú, reconocida por la excelencia en el servicio, la innovación y la sostenibilidad, ofreciendo experiencias auténticas y memorables que inspiren a los viajeros a explorar, descubrir y valorar los destinos más representativos de nuestro país, contribuyendo al desarrollo del turismo responsable y al fortalecimiento de la identidad cultural peruana.

7) Estructura Organizacional

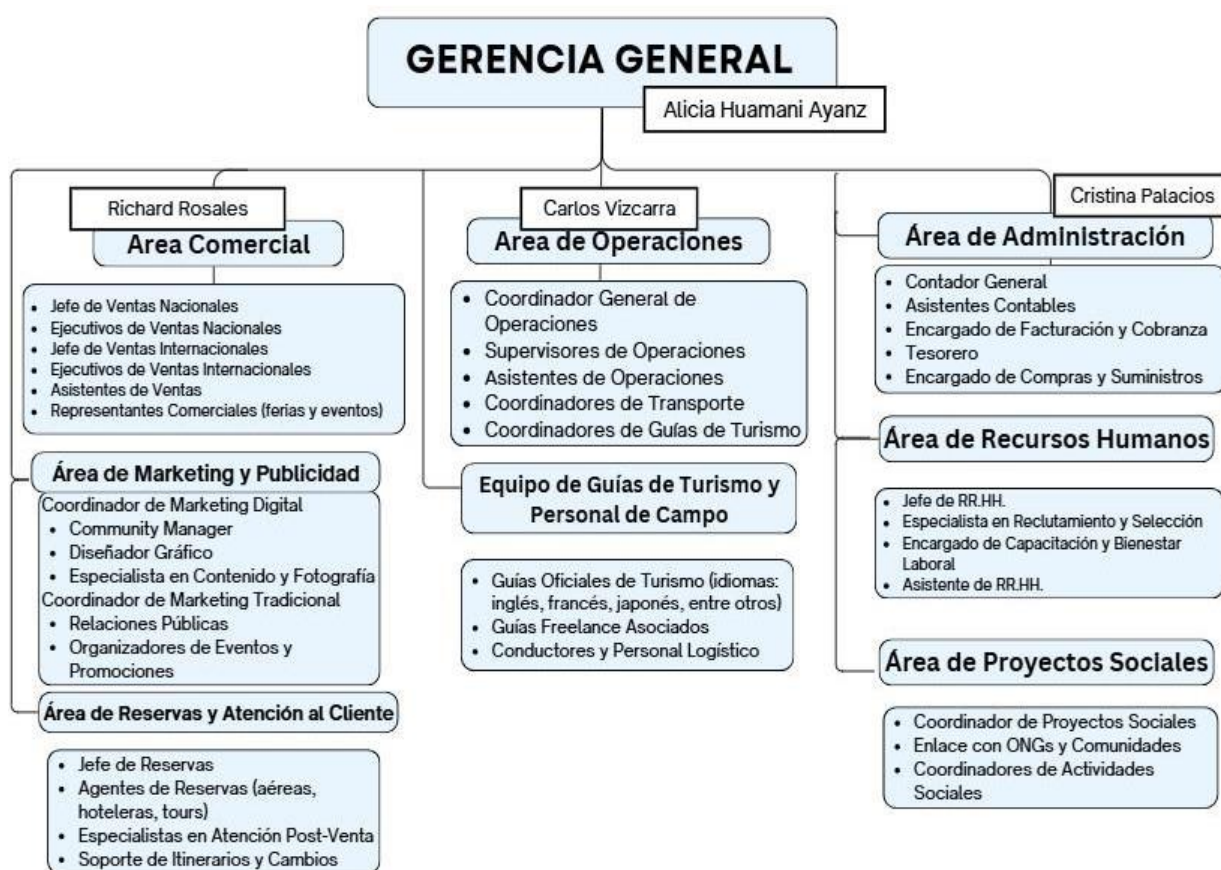
La empresa cuenta con 30 colaboradores, distribuidos en áreas clave:

- Gerencia General

- Área Comercial: Marketing, relaciones públicas, ventas y promociones.
- Área de Operaciones: Gestión de tours, itinerarios, atención post-venta.
- Área Administrativa y Financiera: Contabilidad, pagos, RR.HH., tesorería.
- Área de Proyectos Sociales: Coordinación con ONGs, escuelas y actividades comunitarias.

Figura 3

Organigrama RAP TRAVEL PERÚ.



CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Onofre (2021) desarrollaron un estudio que titula “Impacto del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N.º 1, Quito, en el transcurso del año 2019”. Tuvo como objetivo analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en un entorno hospitalario. El estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, tipo correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 40 trabajadores del área de talento humano. Los resultados revelaron que no existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, lo que llevó a concluir que el estrés no afecta de forma directa el rendimiento de los empleados. Se recomendó considerar otros factores que puedan incidir en el desempeño laboral y ampliar el estudio a otros contextos institucionales.

Deslinde: El estudio de Olano y Onofre (2021) es importante para esta investigación porque también analiza la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores. Aunque en su caso no encontraron una relación directa entre ambas variables, su trabajo sirve como punto de comparación. Además, aunque fue realizado en un hospital, ayuda a entender cómo puede variar esta relación en diferentes contextos, como el sector turístico en el que se enfoca el presente estudio.

Saavedra, (2023) llevo a cabo el analisis titulado “La influencia del estrés laboral en el rendimiento de los empleados del área de negocios de la Banca PYME en el Municipio de La Paz, con la finalidad en evaluar qué relación hay entre el estrés y desempeño laboral de los empleados en este sector.

La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cualitativo, complementado con métodos de verificación cuantitativa para respaldar la información. Además, tuvo un carácter descriptivo, y empleo los métodos inductivos y el de análisis. Se concluyó que, de acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson, se halló una relación significativa y directa entre el estrés laboral y el rendimiento de los empleados del área de negocios de la Banca PYME en el municipio de La Paz. Para la presente investigación se realizará un estudio correlacional, transversal para medir la relación entre las variables a estudiar. Al aplicar esta metodología se busca obtener una respuesta más clara acerca de los niveles de estrés laboral que se vive en la actualidad.

Deslinde: La justificación metodológica del presente estudio pone énfasis en un enfoque riguroso y multifacético, utilizando métodos cuantitativos bien fundamentados para recolectar y analizar datos. Este enfoque metodológico riguroso no solo confirma la existencia de conexión entre el estrés y el desempeño, como señala el estudio de Saavedra, sino que también permite proponer soluciones prácticas para optimizar el ambiente de trabajo en RAP Travel Perú. En resumen, aunque ambos estudios analizan la relación entre el estrés laboral y el desempeño, se destacan por sus enfoques metodológicos, el entorno en que se aplican y su orientación hacia la propuesta de soluciones prácticas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Vera y Chapoñan (2019) realizaron una investigación que por nombre lleva “Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa en Villa el Salvador – 2019”, El estudio usado corresponde al tipo de estudio básica, el diseño fue descriptivo y el corte transversal; cuyo propósito fue analizar la conexión que existe entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores, participaron 24 colaboradores. Sobre los resultados, se demostró la presencia de una correlación notable indirecta con las variables y sus dimensiones. Respecto a las conclusiones, se impone que el estrés de los trabajadores impacta negativamente en su desempeño laboral. Para la presente investigación se realizará mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo, siendo este un estudio correlacional, transversal para medir la relación entre las variables a estudiar. Al optar por un estudio correlacional y transversal, se busca encontrar una correlación entre las variables de estudio con la finalidad de realizar aportes significativos al problema estudiado.

Deslinde: A diferencia del enfoque descriptivo de Vera y Chapoñan, este estudio se centra en un análisis correlacional con la finalidad de no solo identificar la relación del estrés laboral y el desempeño, sino también aquellos factores específicos que influyen. Además, mientras que el estudio de Vera y Chapoñan se limita a un diseño transversal descriptivo, este trabajo busca una aplicación práctica directa al abordar de manera efectiva el estrés laboral en la agencia de viajes RAP Travel Perú.

Figuerola (2022) realizó un estudio titulado “Relación entre el estrés laboral y el desempeño en el contexto del retorno a la presencialidad en docentes del distrito de Ventanilla”. El estudio se enmarcó en un enfoque básico, cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional, cuyo objetivo de esta investigación fue analizar la conexión que existe entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en una muestra de 254 profesores de dicho distrito, utilizando un muestreo probabilístico. Para la recolección de datos, se emplearon la Escala de Estrés Laboral y la Escala de Rendimiento Laboral Individual. Como principal hallazgo, se identificó la relación negativa más importante nivel alto ($r_s = -.98$), estadísticamente significativo y con un alto tamaño potencia ($r^2 = .96$) entre ambas variables, lo que sugiere que, a mayor estrés laboral, menor será el desempeño laboral de los docentes. Al igual que este estudio, se realizará un estudio correlacional, transversal para medir la relación entre las variables a estudiar. Al optar por un estudio correlacional y transversal, se busca obtener un análisis de la relación entre las variables, lo que contribuirá a una mejor comprensión del fenómeno investigado y a la formulación de conclusiones más informadas y fundamentadas.

Deslinde: Mientras que el estudio de Figuerola proporciona una comprensión cuantitativa de cómo el estrés afecta el desempeño laboral en un contexto educativo específico, el presente estudio busca aplicar una estrategia más holística y aplicada, destinada a generar cambios prácticos y mejoras tangibles en el ambiente laboral de una empresa del sector turístico. Esta diferencia en la aplicabilidad de los resultados destaca la orientación más intervencionista y proactiva del presente estudio en comparación con el enfoque más descriptivo y analítico del estudio de Figuerola.

Alva y Jaeger (2022) llevaron a cabo un estudio titulado “Estrés y desempeño laboral en trabajadores del poder judicial, Cajamarca, 2022”, en donde el objetivo es establecer la conexión entre el estrés y rendimiento laboral en los referidos trabajadores; el estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico y con un diseño transversal; la muestra estuvo conformado por 50 trabajadores. Los resultados obtenidos evidenciaron una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. En lo que respecta a las conclusiones, se estableció que cuanto menor es el nivel de estrés, mayor resulta el desempeño laboral de los trabajadores. Para la presente investigación se realizará un estudio correlacional, transversal para medir la relación entre las variables a estudiar. Al optar por un estudio correlacional y transversal, se espera obtener una visión clara y completa de la relación entre las variables, lo que contribuirá a una mejor comprensión del fenómeno investigado y a la formulación de conclusiones más informadas y fundamentadas.

Deslinde: El estudio de Alva y Jaeger se enfoca específicamente en los trabajadores del Poder Judicial en Cajamarca, con una muestra de 50 trabajadores. En contraste, el presente estudio se centra en los empleados de la agencia de viajes RAP Travel Perú, con un énfasis en el sector turístico. Esta diferencia en el contexto organizacional y el sector de estudio pueden tener un impacto significativo en la naturaleza y sus repercusiones del estrés laboral en el desempeño de los empleados. La investigación de Alva y Jaeger (2022) fue de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño transversal, orientada a analizar la relación entre estrés y rendimiento en empleados del Poder Judicial de Cajamarca. En contraste, el presente estudio aplica un enfoque mixto que integra datos cuantitativos y cualitativos, lo que permite una comprensión más amplia del fenómeno al combinar cifras con interpretaciones contextuales.

2.1.3. Antecedentes locales

Velasco (2019), desarrollo un estudio titulado “Desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés de la Agencia de Viajes Shin Peru Travel E.I.R.L. Cusco – 2019”, cuyo objetivo consistió en establecer el grado de desempeño laboral de los guías que manejan el idioma japonés en dicha agencia. Cusco – 2019; el estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo y de naturaleza básica, empleando un diseño no experimental y con un alcance descriptivo. Se estableció la muestra de cincuenta visitantes de origen japonesa que llegaron a través de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R. Se aplicó una encuesta como herramienta de evaluación para medir el rendimiento laboral de los guías de turistas. Los resultados obtenidos indican que el rendimiento laboral de los guías es eficaz en el 54% de su totalidad, es considerado que su desempeño es eficiente por el 30% de los turistas e indican que la calidad de servicio brindado es regular por el 40% de los turistas encuestados.

Deslinde: Velasco emplea un enfoque cuantitativo y desarrolla una investigación básica con el diseño no experimental. El estudio realizado fue descriptivo, es decir que busca medir el nivel de desempeño laboral de los guías de turistas en un idioma específico (japonés) sin buscar relaciones causales entre variables. El presente estudio, por otro lado, utiliza un enfoque mixto que combina elementos de las investigaciones cuantitativa y cualitativa para obtener una comprensión más integral del fenómeno del estrés laboral y su dependencia con el desempeño.

Loaiza, (2023) en su estudio “Clima laboral y calidad de servicios turísticos de los colaboradores del servicio a bordo de la Empresa Incarail S.A., Cusco-2022” tuvo como objetivo analizar cómo el clima laboral influye en la calidad del servicio turístico brindado por los colaboradores a bordo de la empresa INCARAIL S.A. en Cusco durante el año 2022. Se aplicó una metodología de alcance correlacional con un diseño no experimental, tomando como muestra y población a 40 trabajadores. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta con un cuestionario como instrumentos. Luego de su aplicación, los datos fueron procesados mediante el software SPSS V24, obteniéndose tablas y gráficos. Los resultados indicaron que existe una relación entre el clima laboral y la calidad del servicio a bordo, lo cual fue demostrado mediante la prueba de chi-cuadrado ($= 0.000 < 0.05$) y el coeficiente de correlación de Pearson (0.899). Además, se evidenció que el 70.3% de los colaboradores perciben que casi nunca se genera un clima laboral adecuado, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio turístico.

Deslinde: El estudio de Loaiza (2023) tiene como objetivo establecer como el clima laboral incide en la calidad del servicio turístico ofrecido por los colaboradores a bordo en la empresa INCARAIL S.A. en Cusco. Este estudio se centra específicamente en el sector turístico, explorando cómo el ambiente laboral interno afecta la percepción de la calidad del servicio prestado. Por otro lado, este estudio tiene como finalidad analizar la relación del estrés con el desempeño laboral en la agencia de viajes RAP Travel Perú. A diferencia del estudio de Loaiza, este análisis abarca una gama más amplia de factores internos que pueden influir en el rendimiento laboral, incluyendo el clima laboral como una de las posibles causas del estrés. En términos de metodología, Loaiza (2023) desarrolla un estudio con enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental. Su investigación está dirigida a analizar la influencia del clima

laboral influye en la calidad del servicio turístico brindado por los colaboradores de INCARAIL.

Guevara (2021) en su estudio: Desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Melany's de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia, 2021, tuvo como propósito el saber cómo se lleva a cabo el desempeño laboral, en dicha organización. Lo cual se realizó una investigación descriptiva, de diseño no experimental y enfoque cualitativo entre los meses de febrero a junio del 2021. Para la recolección de datos, se empleó la técnica de encuestas con un cuestionario validado, elaborado por Brayam Alexis Guevara Valencia. Asimismo, para el procesamiento de los datos, se utilizaron los programas SPSS y Excel 2013. El análisis de los resultados mostró que el desempeño de los empleados del hotel Melany's, de la ciudad del Cusco, es baja y su rendimiento es regular. Esto puede atribuirse a la insuficiente motivación proporcionada por el hotel Melany's. Por lo tanto, se puede concluir que el desempeño de los empleados durante los periodos relacionados con la pandemia fue regular.

Deslinde: El procesamiento de la información se realizó con los programas SPSS y Excel 2013. Los resultados mostraron que la eficacia y eficiencia de los colaboradores del Hotel Melany's fueron evaluadas como malas y regulares, respectivamente, atribuidas a la motivación inadecuada que reciben.

En contraste, el presente estudio adopta un enfoque mixto, para proporcionar una comprensión más amplia y detallada del fenómeno investigado. Aunque también se trata de un estudio correlacional y no experimental, que permite una integración más profunda de los datos. El propósito de esta investigación se enfoca en analizar el estrés y el impacto sobre el desempeño laboral de la agencia. A diferencia del estudio de Guevara, que se centra en un contexto específico durante la pandemia, este estudio

busca entender de manera más amplia cómo el estrés laboral afecta el desempeño, combinando métodos para obtener un análisis más sólido y minucioso.

2.2. El Estrés

El estrés laboral es una reacción fisiológica, emocional, cognitiva y conductual del trabajador ante demandas del entorno laboral que percibe como excesivas, ambiguas o difíciles de controlar. Esta condición se manifiesta cuando existe un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y los recursos personales o institucionales disponibles para hacerles frente, lo cual puede generar consecuencias negativas tanto en la salud del trabajador como en el rendimiento organizacional (Organización Mundial del Trabajo [OIT], 2022).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2022) , el estrés relacionado con el trabajo se define como “la respuesta física y emocional dañina que ocurre cuando las exigencias del puesto no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador”. Este tipo de estrés puede provocar alteraciones en la salud física y mental, disminución del desempeño, insatisfacción laboral, ausentismo y deterioro del clima organizacional.

El estrés según lo manifestado por Onofre (2021) , el estrés es una reacción innata del ser humano, actuando como un mecanismo propio de defensa y protección. Esta respuesta puede manifestarse de dos formas: lucha o huida. Si el individuo considera que tiene los recursos para afrontar y superar la situación, adopta una actitud de lucha; en cambio, si se percibe vulnerable o amenazado, opta por la huida.

El estrés no es un concepto reciente, aunque en la actualidad es ampliamente utilizado, especialmente para describir el agotamiento físico y mental derivado de determinadas actividades laborales o tipos de trabajo. En el siglo XIX, los investigadores buscaban identificar los factores homeostáticos necesarios para mantener

la estabilidad del organismo, considerando que el estrés podía amenazar este equilibrio interno. A partir de estos estudios, el término "estrés" se ha definido en tres distintos modelos: el estrés fundamentado en respuestas, que se manifiesta como una respuesta habitual ante un factor estresante, como la excesiva carga laboral; el estrés fundamentado en estímulos, que se origina a partir de elementos externos como las bajas temperaturas, el calor extremo o sonidos intensos; y el estrés fundamentado en un modelo interactivo, donde integra los componentes de respuesta al igual que los estímulos.

El estrés es un estado dinámico en el que una persona afronta una oportunidad, exigencia o recurso relacionado con sus metas y aspiraciones, cuyo resultado es percibido como incierto y significativo. Este concepto resalta la ambigüedad del término "estrés", ya que mientras para algunas personas la presión y la carga de trabajo pueden ser estimulantes, para otras pueden representar una fuente de tensión y agotamiento.

El estrés es una respuesta del organismo ante estímulos físicos o psicológicos generados por situaciones opresivas, desencadenando reacciones psicosomáticas. Este mecanismo estimula el eje hipotálamo-hipófisis, así como el sistema nervioso autónomo. Sin embargo, cuando el estrés se mantiene por períodos prolongados, puede afectar negativamente el organismo y convertirse en un riesgo serio para la salud. (Román M. , 2019).

I. TIPOS DE ESTRÉS

Según la propuesta de Román (2019) los tipos de estrés son:

a) Estrés rutinario o cotidiano

El estrés rutinario, también conocido como estrés cotidiano, se refiere a las presiones o tensiones constantes que se derivan de las actividades diarias y las responsabilidades propias de la vida moderna. Este tipo de estrés puede estar

presente en distintos contextos, como el entorno laboral, familiar, académico o social, y se manifiesta de forma continua a través de situaciones como el cumplimiento de horarios, la carga de trabajo, el cuidado del hogar, el tráfico o las obligaciones financieras. Aunque es considerado un tipo de estrés de baja intensidad, su presencia constante puede generar efectos acumulativos sobre la salud física y mental si no se gestionan adecuadamente. Es el tipo de estrés más común y muchas personas lo experimentan como parte de su rutina habitual sin identificarlo claramente.

b) Estrés provocado

El estrés provocado hace referencia a una reacción intensa y negativa que surge como consecuencia de eventos inesperados, repentinos o traumáticos, los cuales afectan de manera significativa la estabilidad emocional de la persona. Este tipo de estrés se origina en situaciones puntuales que superan la capacidad de respuesta inmediata del individuo, como pueden ser un diagnóstico grave de enfermedad, un accidente, el despido laboral, una separación legal, una demanda judicial, o la pérdida de un ser querido. Su impacto puede ser profundo y duradero, generando síntomas de ansiedad, insomnio, dificultad para concentrarse o incluso cuadros de estrés postraumático si no se atiende a tiempo. A diferencia del estrés rutinario, el estrés provocado suele desencadenarse bruscamente y puede alterar significativamente el funcionamiento cotidiano de la persona.

c) Estrés traumático

El estrés traumático es una forma de estrés extremo que surge como respuesta a la vivencia o exposición directa a eventos altamente perturbadores, dolorosos o amenazantes para la integridad física o emocional de una persona. Este tipo de

estrés está asociado a experiencias que exceden significativamente la capacidad de afrontamiento del individuo, generando un impacto profundo y duradero. Entre los eventos que pueden provocar estrés traumático se encuentran: abusos físicos o psicológicos, actos de violencia, desastres naturales, accidentes graves, situaciones de guerra, secuestros o experiencias cercanas a la muerte.

Figura 4
Tipos de estrés



II. CLASES DE ESTRÉS

Según lo manifestado por Alba y Jaeger (2022) . Los efectos del estrés no siempre son negativos o perjudiciales; en dosis moderadas, puede ser beneficioso al actuar como un estímulo y un activador. No obstante, su impacto varía según la percepción de cada persona y su capacidad de adaptación a las circunstancias.

El estrés, también conocido como estrés positivo, genera experiencias satisfactorias y actúa como un impulso que motiva a las personas a salir de su zona de confort, facilitando así el cumplimiento de sus tareas diarias y objetivos. Por otro lado, el distrés, también conocido como estrés negativo, impacta el bienestar personal debido a los efectos que genera en el organismo. Cuando un individuo considera que la causa

del estrés supera sus capacidades de afrontamiento, pueden manifestarse alteraciones a nivel cognitivo, físico y psicológico. (Alva & Jaeger, 2022).

Por otro lado, el estrés positivo genera una presión beneficiosa que contribuye a que la persona permanezca en su zona de confort, facilitando el desarrollo normal de sus actividades. Sin embargo, si la fuente de estrés se prolonga en el tiempo, puede generar fatiga y afectar la salud, hasta el punto de provocar un colapso. (Alva & Jaeger, 2022)

III. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

El estrés es una vivencia permanente en el diario vivir de las personas. La mayoría ha enfrentado situaciones exigentes en el ámbito laboral, familiar, en la crianza de los hijos o al desempeñar roles directivos o políticos, donde han lidiado con conflictos o la incertidumbre. Estas experiencias pueden provocar tensión o estrés positiva, que se transforma en una oportunidad para el desarrollo, o estrés negativo, que afecta el bienestar general de la persona. En las diferentes situaciones, resulta fundamental examinar el origen de esta pandemia del siglo XXI. Diversos autores han invertido tiempo y empeño a su investigación, determinando que las causas del estrés provienen principalmente de dos fuentes: Las relacionadas con el ámbito laboral incluyen factores como las demandas laborales, tales como la toma de decisiones, la presión del tiempo, la supervisión continua, la infraestructura anticuada y las políticas laborales insuficientes. También influyen aspectos como la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad o conflicto de funciones, la responsabilidad excesiva y la ausencia de apoyo social, lo que puede generar estrés debido a la soledad o el menosprecio social. Asimismo, la participación limitada en la toma de decisiones corporativas, una retroalimentación deficiente tras la evaluación del desempeño, las malas condiciones laborales y los desafíos en los procesos de adaptación pueden ser desencadenantes. Otros factores incluyen programas de ascenso y promoción deficientes, que limitan el

desarrollo profesional, y la exigencia de desempeñar dos trabajos simultáneamente, lo que demanda un esfuerzo y tiempo considerables.

Las relacionadas con la personalidad se agrupan en tres categorías principales. En primer lugar, los preocupados-ansiosos, quienes presentan una combinación entre rasgos neuróticos y estabilidad emocional. En segundo lugar, los de influencia-fatalista, cuya percepción del estrés está marcada por una visión pesimista o resignada ante las circunstancias. Finalmente, aquellos con personalidad frenética, que tienden a reaccionar de manera impulsiva o extrema ante situaciones estresantes. Cada uno de estos perfiles enfrenta las crisis de estrés desde su propia perspectiva y a través de distintos mecanismos psicológicos de defensa.

IV. ESTRÉS LABORAL

Según lo manifestado por Valdez y Valencia (2021), el estrés en el trabajo es un vocablo que se refiere a las respuestas físicas y comportamentales ante las presiones relacionadas con el trabajo, las cuales permanecen activas por periodos cortos. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, mencionado por Valdez y Valencia, (2021), el estrés es la consecuencia emocional y fisiológica que surge cuando existe una discrepancia entre las expectativas percibidas, las necesidades y competencias percibidas de una persona destinado a enfrentar dichas exigencias. El estrés laboral es un proceso que se manifiesta cuando las exigencias laborales, en sus distintas formas y combinaciones, superan la capacidad y los recursos de una persona para afrontarlas. El estrés laboral se delimita mediante la administración, los vínculos y diseño en el trabajo; y ocurre cuando las demandas laborales sobrepasan los menesteres, requerimientos y competencias del colaborador o también cuando las instrucciones de los trabajadores para afrontar dichas demandas no están asociadas con los objetivos de la cultura organizacional de una corporación.

El estrés en el trabajo es la tensión que surge cuando una persona percibe que una exigencia o circunstancia en el ámbito laboral excede sus capacidades y recursos para manejarla. Asimismo, Sivana y Suero (2021) Se considera que el estrés laboral surge en situaciones donde los trabajadores experimentan agotamiento emocional y desinterés por sus funciones, sintiéndose incapaces de alcanzar sus objetivos. Cuando los empleados padecen estrés en el entorno laboral, suelen manifestar quejas constantes, atribuir sus errores a otros y mostrar una actitud irritable.

Un escaso control que tienen sobre sus impulsos, los lleva a pensar en el abandono de su empleo, búsqueda de oportunidades para iniciarse en nuevas carreras e inclusive terminar por renunciar. Por ello, las organizaciones deben identificar tanto los puestos que generan fatiga laboral prematura como a las personas que presentan síntomas tempranos de este problema.

2.2.1. Dimensiones del Estrés laboral

1. Sobre carga laboral

La sobrecarga laboral se refiere a la percepción de que el volumen de trabajo asignado excede las capacidades físicas, mentales o temporales del trabajador para cumplir con sus funciones de manera eficiente. Esta dimensión incluye tanto la cantidad de tareas como el ritmo y la presión para cumplirlas en plazos ajustados. Este tipo de exigencia prolongada puede generar síntomas de agotamiento emocional, fatiga crónica, disminución de la productividad y mayor riesgo de errores. La sobrecarga es una de las fuentes más comunes de estrés laboral y puede derivar en ausentismo, rotación de personal o desmotivación si no es gestionada adecuadamente (Organización Mundial del Trabajo [OIT], 2022).

2. Ambigüedad de funciones

La ambigüedad de funciones ocurre cuando los trabajadores carecen de claridad respecto a sus tareas, responsabilidades o el rol que deben desempeñar dentro de la organización. Esto puede deberse a una comunicación ineficaz, ausencia de manuales de funciones, o cambios frecuentes en las asignaciones sin la debida explicación. Esta situación genera incertidumbre, inseguridad y frustración, ya que el trabajador no sabe exactamente qué se espera de él ni cómo será evaluado. La ambigüedad de funciones es un estresor organizacional que afecta la toma de decisiones, reduce la eficacia y puede provocar conflictos interpersonales o desmotivación (Organización Mundial del Trabajo [OIT], 2022).

3. Inseguridad laboral

La inseguridad laboral se define como la percepción del trabajador de que su puesto de trabajo o condiciones contractuales están en riesgo, ya sea por razones institucionales, económicas o de gestión. Esta sensación de inestabilidad puede generar preocupación constante, ansiedad, disminución del compromiso organizacional e incluso síntomas de estrés crónico. La inseguridad laboral constituye un factor psicosocial que deteriora el bienestar emocional del trabajador y puede reducir su desempeño si se prolonga en el tiempo. Es especialmente frecuente en contextos de reestructuración, tercerización, contratos temporales o falta de comunicación institucional clara (Organización Mundial del Trabajo [OIT], 2022).

4. Conflictos interpersonales

Los conflictos interpersonales en el entorno laboral se refieren a tensiones, desacuerdos o situaciones de confrontación entre trabajadores o entre empleados y supervisores. Estos conflictos pueden estar motivados por diferencias en valores, estilos de trabajo, competencias, distribución de tareas, comunicación

deficiente o falta de empatía. La OIT (2022) señala que este tipo de interacciones conflictivas genera un clima laboral negativo, propicia el malestar emocional y puede impactar de forma directa en el rendimiento y la cohesión del equipo.

Cuando no se gestionan adecuadamente, los conflictos pueden evolucionar hacia conductas de acoso, exclusión o violencia psicológica.

Figura 5
Dimensiones del estrés laboral



2.3. Desempeño Laboral

El desempeño laboral se refiere al conjunto de acciones, conductas y comportamientos observables que un trabajador desarrolla dentro de su puesto, en función de las responsabilidades, tareas y objetivos establecidos por la organización. Según Pineda, Salazar, Zaragoza y Silva (2023), el desempeño implica tanto el cumplimiento de funciones técnicas como la manera en que el trabajador se relaciona con su entorno, asumiendo responsabilidades, resolviendo problemas y contribuyendo a la mejora continua de los procesos.

Este concepto abarca no solo los resultados cuantificables, como metas alcanzadas o tareas cumplidas, sino también elementos cualitativos, como el compromiso, la puntualidad, la iniciativa, la cooperación con los compañeros y la actitud frente a los retos laborales. Por ello, el desempeño laboral está influido por múltiples factores, entre ellos la estructura organizacional, el clima laboral, el liderazgo, la motivación y la capacitación continua del personal (Pineda & Salazar, 2023).

Según lo manifestado por Sánchez (2019) el desempeño laboral hace referencia a la eficacia con la que los integrantes de una organización llevan a cabo su trabajo para alcanzar objetivos comunes, cumpliendo con las normas previamente establecidas. En este sentido, implica la ejecución eficiente de las funciones asignadas a los trabajadores, con el objetivo de alcanzar los objetivos establecidos.

El desempeño laboral se entiende como el nivel de cumplimiento que un empleado logra en la realización de las metas de la corporación en un plazo determinado. Dicho desempeño incluye tanto actividades concretas, observables y medibles, como otras que pueden inferirse a partir del comportamiento y los resultados obtenidos (Sánchez, 2019).

El concepto de desempeño laboral requiere ser redefinido a través de enfoques innovadores que permitan medirlo de manera más precisa. Para ello, es fundamental desarrollar métricas que vayan más allá de los aspectos financieros, considerando indicadores cualitativos y cuantitativos que reflejen de manera integral la eficiencia y efectividad de los trabajadores. La fijación de metas juega un papel clave en la activación del comportamiento y la mejora del desempeño. Según el autor, el rendimiento general tiende a ser superior cuando se establecen objetivos desafiantes, mientras que metas demasiado sencillas pueden generar un menor nivel de desempeño (Sánchez, 2019).

El desempeño laboral hace referencia a las conductas y actividades que los empleados llevan a cabo para cumplir con las metas de la entidad. Este puede valorarse en las habilidades individuales y el grado de ejecución alcanzado, permitiendo medir su impacto en el cumplimiento de las metas establecidas. La productividad y desempeño de los trabajadores dentro de una entidad están influenciados por diversos factores, como el conocimiento, las habilidades, la motivación, el liderazgo, el sentido de pertenencia y el reconocimiento del trabajo realizado. Estos elementos son fundamentales para que los trabajadores contribuyan de manera efectiva al cumplimiento de las metas empresariales. Además, la empresa debe asegurar condiciones laborales óptimas que permitan evaluar el desempeño de sus empleados de manera justa y objetiva. Esto facilita la identificación de áreas de mejora y la aplicación de medidas correctivas adecuadas para optimizar el rendimiento y alcanzar los fines corporativos (Sánchez, 2019).

1. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Según lo manifestado por Sánchez (2019). Las características del rendimiento en el trabajo se refieren a los saberes, destrezas y competencias que un individuo debe emplear y evidenciar para el ejercicio de sus funciones.

a) Adaptabilidad

Hace referencia a la habilidad de comunicar ideas de manera clara y efectiva, tanto en contextos grupales como individuales. Implica la adaptación del lenguaje y la terminología según las necesidades del receptor, así como el correcto empleo de la gramática, la coherencia en la organización y la adecuada estructuración en las relaciones.

b) Iniciativa

Hace referencia al propósito de impactar aceleradamente en los sucesos para lograr metas, así como la capacidad de propiciar circunstancias en vez de restringirse a admitirlas de manera pasiva. Se relaciona con las acciones proactivas destinadas a alcanzar metas que exceden las expectativas establecidas (Sánchez, 2019).

c) Conocimientos

Hace referencia al nivel de conocimiento técnico y/o profesional en su campo de trabajo, así como a la capacidad de mantenerse actualizado sobre las innovaciones y avances en su área de especialización. (Sánchez, 2019).

d) Trabajo en equipo

Hace alusión al grado de experiencia técnica y/o profesional en su ámbito laboral, así como a la habilidad de mantenerse informado sobre los últimos avances y tendencias en su especialidad. (Sánchez, 2019).

e) Estándares de laborales

Hace referencia a la habilidad de alcanzar y superar los objetivos o normas establecidos por la entidad, así como la habilidad de recopilar información para retroalimentar y mejorar el sistema. (Sánchez, 2019).

f) Desarrollo de talentos

Hace referencia a la habilidad de potenciar las competencias y habilidades del equipo, mediante la planificación de actividades de desarrollo eficientes, alineadas con las funciones presentes y futuras. (Sánchez, 2019).

g) Aptitud al diseño Laboral

Se refiere a la capacidad para establecer la estructura y organización más eficiente para alcanzar un objetivo, además de la capacidad de reorganizar tareas de manera óptima para potenciar la mejora continua y la flexibilidad del equipo. (Sánchez, 2019).

h) Optimiza el rendimiento

Hace referencia a la habilidad de fijar metas de rendimiento y crecimiento, proporcionando formación y evaluando los resultados de forma imparcial (Sánchez, 2019)

2. IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL

Según lo mencionado por Juárez y Palpa (2020) el desempeño laboral de los empleados tiene una gran relevancia en las entidades y se debe enfocar en este desarrollo. El desempeño se centra especialmente en la efectividad, lo que implica lograr los objetivos mientras se optimiza el uso de los recursos. Para cualquier organización, el desempeño laboral de sus empleados es fundamental. Aunque la rentabilidad es un factor clave, el rendimiento del capital humano debe valorarse con la misma importancia. La evaluación del desempeño facilita la identificación de nuevas oportunidades para el empleado dentro de la organización, incluyendo su reubicación en puestos más alineados con su formación y competencias. Asimismo, se pueden implementar planes de formación, destacar las habilidades del líder intermedio como líder del equipo, analizar la comunicación interna de la organización e incluso evaluar el grado de identificación del empleado con la cultura empresarial. Según los aportes mencionados, la importancia del desempeño laboral radica en la integración del personal a través de capacitaciones, fortaleciendo el sentido de identidad y el compromiso con la organización. La valoración y/o evaluación del desempeño es una herramienta fundamental, ya que permite promover al personal según el perfil que

requiere la organización y, al mismo tiempo, proporciona conocimientos que pueden aplicarse en beneficio de la empresa.

2.3.1. Dimensiones del Desempeño Laboral

A. Cumplimiento de objetivos

El cumplimiento de objetivos se refiere a la capacidad del trabajador para alcanzar las metas establecidas por la organización en tiempo, forma y calidad. Esta dimensión evalúa el grado en que el empleado responde a las expectativas productivas y operativas que le son asignadas, ya sea en términos cuantitativos (número de tareas completadas) como cualitativos (nivel de eficiencia o precisión). Esta dimensión es clave porque refleja directamente el rendimiento del colaborador y su aporte a los resultados institucionales. El cumplimiento adecuado de objetivos también implica planificación, disciplina, uso eficiente del tiempo y alineación con los fines organizacionales. Cuando un trabajador cumple con sus metas de manera constante, se considera que posee un alto nivel de desempeño (Pineda & Salazar, 2023).

B. Responsabilidad en el trabajo.

La responsabilidad en el trabajo se entiende como el compromiso del trabajador con sus funciones, expresado a través de la puntualidad, la asistencia regular y el cumplimiento autónomo de las tareas asignadas. Esta dimensión implica que el colaborador actúe con profesionalismo, sin requerir supervisión constante, y que respete los procedimientos, horarios y normas establecidas por la institución. Un trabajador responsable es aquel que asume la organización de su jornada, responde por sus acciones, y cumple con sus deberes incluso en situaciones de

presión o bajo autonomía. Esta dimensión también refleja valores como la ética, la constancia y la confiabilidad (Pineda & Salazar, 2023).

C. Relaciones laborales interpersonales

Esta dimensión hace referencia a la habilidad del trabajador para establecer y mantener relaciones positivas, respetuosas y cooperativas con sus compañeros de trabajo, supervisores y subordinados. Incluye aspectos como la comunicación efectiva, la empatía, la disposición al trabajo en equipo y la resolución de conflictos de forma constructiva. Asimismo, se señala que las relaciones interpersonales saludables contribuyen significativamente al clima organizacional, la cohesión grupal y la productividad. Cuando el trabajador sabe colaborar, negociar y comunicarse con asertividad, reduce tensiones y favorece un entorno de confianza y respeto mutuo (Pineda & Salazar, 2023).

D. Mejora continua en la actividad

La mejora continua en la actividad se refiere al esfuerzo constante del trabajador por actualizar sus conocimientos, perfeccionar sus habilidades y optimizar los procesos de su trabajo. Esta dimensión refleja una actitud proactiva frente al aprendizaje, la innovación y la superación personal y profesional. Un trabajador que busca mejorar continuamente no se conforma con cumplir, sino que propone ideas, asume desafíos y aplica lo aprendido en capacitaciones o experiencias previas para aumentar la calidad de su rendimiento. Esta dimensión es fundamental para el desarrollo organizacional en contextos dinámicos y competitivos (Pineda & Salazar, 2023).

Figura 6
Dimensiones del desempeño



MARCO CONCEPTUAL

1) Estrés

El estrés es una respuesta física y emocional ante una situación desafiante o demandante. Se manifiesta como una sensación de tensión que puede originarse a partir de pensamientos o circunstancias que generan frustración, enojo o nerviosismo. Es una reacción natural del cuerpo ante los retos del entorno.

2) Estrés laboral

Estrés laboral surge cuando la presión en el entorno de trabajo se vuelve excesiva, provocando una sobrecarga física y psicológica del empleado. Sus efectos no solo afectan la salud, sino también el aspecto personal, generando un desbalance entre el trabajo y la vida cotidiana, lo que impacta en el bienestar integral.

3) Desempeño

El desempeño hace referencia a la ejecución y el resultado de cumplir con una responsabilidad, realizar una actividad o desempeñar una función específica. Implica la eficiencia y calidad con la que una persona desarrolla sus funciones en distintos ámbitos, ya sea laboral, académico o personal.

4) Desempeño laboral

El desempeño se manifiesta a través de acciones observables orientadas a una meta, donde el individuo demuestra tanto la voluntad como la capacidad para llevarlas a cabo. Sin embargo, su efectividad depende de que el contexto sea adecuado para facilitar el logro de dichos objetivos.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS GENERAL Y VARIABLE

3.1. Formulación de hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco - 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

- HE1: Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.
- HE2: Existe una relación significativa entre la ambigüedad de funciones y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.

- HE3: Existe una relación significativa entre la inseguridad laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.
- HE4: Existe una relación significativa entre los conflictos interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.

3.2. Variables y dimensiones

A. Variable 1:

Estrés laboral.

Dimensiones:

- Sobre carga laboral.
- Ambigüedad de funciones.
- Inseguridad laboral.
- Conflictos intrapersonales.

B. Variable 2:

Desempeño laboral.

Dimensiones:

- Cumplimiento de objetivos.
- Responsabilidad en el trabajo.
- Relaciones laborales interpersonales.
- Mejora continua en la actividad.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica / instrumento
Estrés laboral	El estrés laboral es una respuesta física, emocional y conductual del trabajador ante demandas del entorno laboral que superan sus capacidades para afrontarlas, afectando su bienestar y rendimiento (OIT, 2022).	El estrés laboral será entendido como el nivel de carga emocional y presión percibida por los trabajadores ante situaciones como exceso de trabajo, ambigüedad en funciones, inseguridad contractual y conflictos interpersonales. Se evaluará mediante un cuestionario estructurado tipo Likert.	Sobre carga laboral.	- <i>Volumen de trabajo.</i> - <i>Tiempos de entrega ajustados.</i>	Encuesta / cuestionario. Escala Likert: 1: Nunca. 2: Casi nunca. 3: A veces. 4: Casi siempre. 5: Siempre.
			Ambigüedad de funciones.	- <i>Falta de claridad en tareas.</i> - <i>Funciones mal definidas.</i>	
			Inseguridad laboral.	- <i>Temor a perder el empleo.</i> - <i>Inestabilidad contractual.</i>	
			Conflictos interpersonales.	- <i>Relaciones tensas.</i> - <i>Maltrato verbal o psicológico.</i>	
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la capacidad que tiene el trabajador para alcanzar objetivos, asumir responsabilidades, mantener relaciones interpersonales funcionales y mejorar continuamente su actividad en el entorno	El desempeño laboral será evaluado mediante un cuestionario tipo Likert aplicado a los trabajadores, considerando el cumplimiento de objetivos, la responsabilidad individual, las relaciones interpersonales en el entorno laboral y la mejora continua en sus funciones.	Cumplimiento de objetivos.	- <i>Grado de logro de metas asignadas.</i> - <i>Nivel de cumplimiento de tareas dentro del plazo previsto.</i>	Entrevista / guía de entrevista
			Responsabilidad en el trabajo.	- <i>Puntualidad y asistencia en el centro laboral.</i> - <i>Cumplimiento de funciones sin supervisión constante.</i>	
			Relaciones laborales interpersonales.	- <i>Colaboración con compañeros de trabajo.</i> - <i>Habilidad para resolver conflictos laborales de forma respetuosa.</i>	

	organizacional. (Pineda, Salazar, Zaragoza & Silva, 2023)		Mejora continua en la actividad.	- <i>Aplicación de conocimientos adquiridos en capacitaciones.</i> - <i>Búsqueda activa de soluciones para mejorar el rendimiento.</i>	
--	--	--	-------------------------------------	---	--

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

1.1. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación es de tipo básico-aplicado, ya que busca comprender la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, y al mismo tiempo generar información útil para mejorar los procesos de gestión del talento humano en una agencia de viajes. Según Hernández Sampieri et al. (2023) este tipo de estudio combina el interés por generar conocimiento con el deseo de aplicarlo en contextos concretos.

1.2. Enfoque de investigación

Se adoptó un enfoque mixto, el cual integra métodos cuantitativos y cualitativos para lograr una comprensión más amplia y profunda del fenómeno estudiado. El enfoque cuantitativo permitió medir niveles de estrés y desempeño laboral mediante cuestionarios estructurados; el enfoque cualitativo permitió comprender, desde la perspectiva de los supervisores, cómo se manifiestan estas variables dentro de la organización. De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2023) , el enfoque mixto es adecuado cuando se desea integrar datos numéricos con interpretaciones subjetivas, y se busca validar o explicar hallazgos desde diversas perspectivas.

1.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo-correlacional. Es descriptivo porque identifica las características de las variables de estudio en un momento determinado, y correlacional porque busca establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral (Hernández Sampieri & Mendoza torres, 2023).

1.4. Diseño de la investigación

El diseño es de tipo no experimental y de corte transversal. No se manipulan las variables deliberadamente, sino que se observan tal como se presentan en su contexto natural. Asimismo, la información fue recolectada en un solo momento del tiempo, lo que caracteriza al diseño transversal (Hernández Sampieri & Mendoza torres, 2023).

1.5. Técnicas e instrumentos de la investigación

1.5.1. Técnicas

Se emplearon dos técnicas principales de recolección de datos:

- La encuesta, aplicada a todos los trabajadores, para obtener información cuantificable.
- La entrevista semiestructurada, dirigida a supervisores y al jefe, para recabar información cualitativa.

1.5.2. Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron:

- Cuestionario estructurado tipo Likert, elaborado en función de las dimensiones e indicadores de las variables.
- Guía de entrevista, construida con base en las dimensiones analizadas y validada por juicio de expertos.

1.6. Población, muestra y muestreo

1.6.1. Población

La población estuvo conformada por 30 trabajadores de la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, quienes desempeñan funciones operativas, administrativas y comerciales.

1.6.2. Muestra

Se trabajó con la totalidad de la población, por lo que la muestra fue censal. Para la parte cualitativa, se consideraron 5 supervisores y el jefe de la agencia, seleccionados por su experiencia y conocimiento sobre el personal a su cargo.

1.7. Análisis y procesamiento de datos

Para el análisis de los datos cuantitativos se utilizó el programa estadístico SPSS 27, mediante el cual se aplicaron estadísticas descriptivas (frecuencias, porcentajes) y análisis de correlación para verificar la relación entre variables.

En cuanto a los datos cualitativos, se utilizó el software ATLAS.ti, que permitió organizar, codificar y categorizar las respuestas de las entrevistas, facilitando la interpretación de los discursos y su triangulación con los resultados numéricos.

CAPITULO V

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

5.1. Resultados

5.1.1. Resultados descriptivos

Resultados para la variable 1:

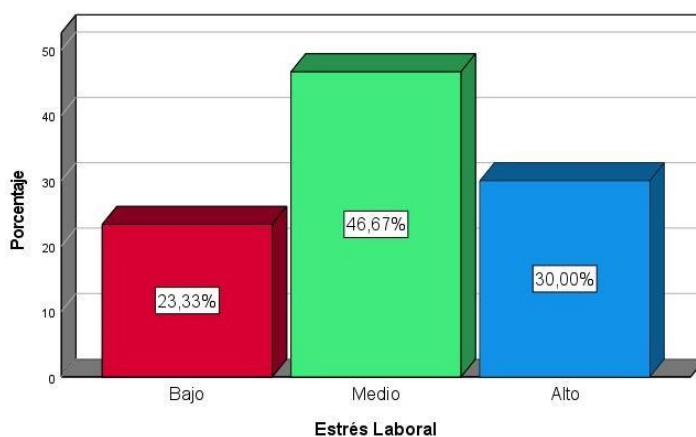
Tabla 2

Estrés Laboral

	N	%
Bajo	7	23,3%
Medio	14	46,7%
Alto	9	30,0%
	30	100%

Figura 7

Estrés Laboral

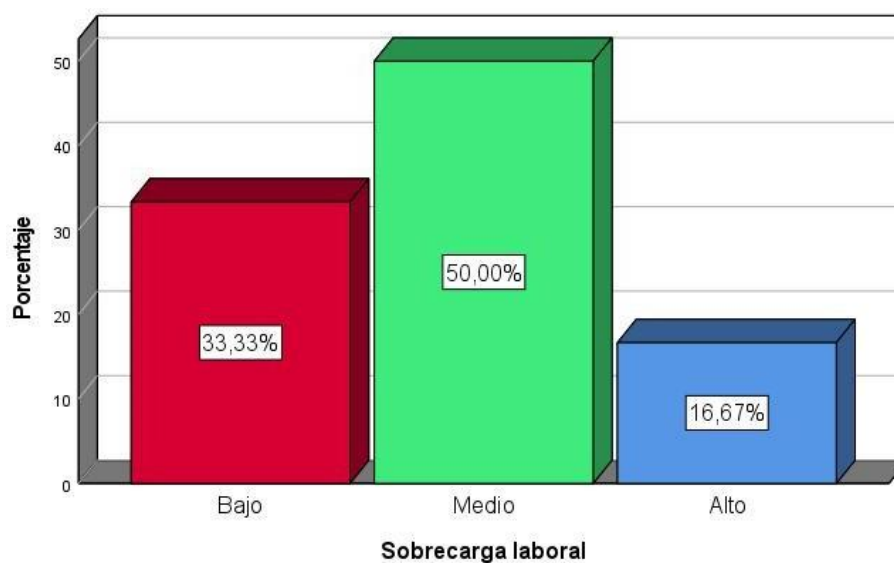


Interpretación:

Al analizar los resultados de la variable estrés laboral, se observa que el 46,7 % de los trabajadores presenta un nivel medio de estrés, mientras que un 30 % refleja niveles altos, lo cual indica que una parte significativa del personal enfrenta situaciones de presión frecuentes. En tanto, el 23,3 % manifiesta niveles bajos, lo que sugiere que algunos logran manejar sus tareas sin mayor tensión. Estos datos evidencian la necesidad de atender los factores que generan estrés en la organización.

Tabla 3*Sobrecarga laboral*

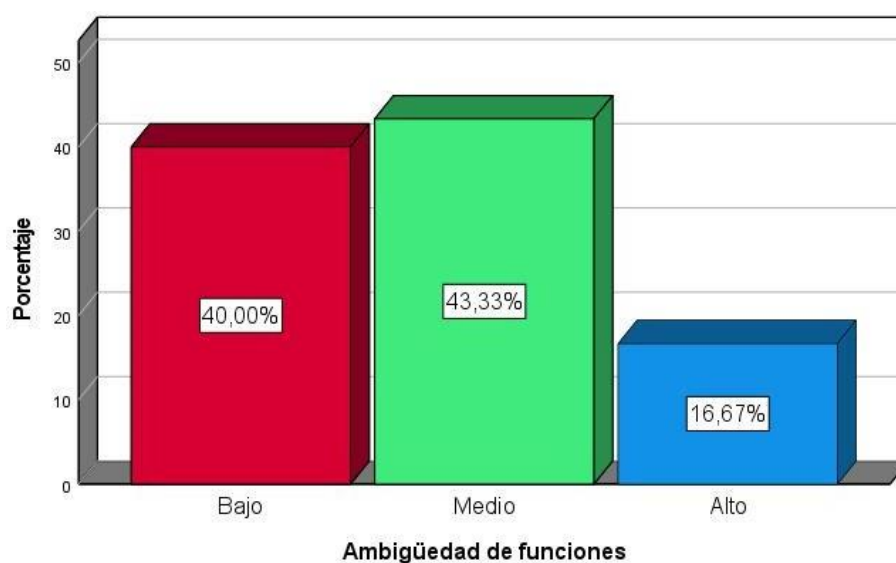
	N	%
Bajo	10	33,3%
Medio	15	50,0%
Alto	5	16,7%
	30	100%

Figura 8*Sobrecarga laboral***Interpretación:**

Los resultados muestran que el 50 % de los trabajadores indica un nivel medio de sobrecarga laboral, lo que evidencia que la mitad del personal percibe una carga moderada de tareas. A su vez, el 33,3 % presenta niveles bajos, lo cual refleja que una parte considerable del equipo considera manejable su volumen de trabajo. Por otro lado, el 16,7 % reporta una sobrecarga alta, lo que deja ver que existe un grupo que podría estar siendo exigido en exceso. Estos datos permiten identificar la necesidad de revisar la distribución de funciones para evitar desequilibrios laborales.

Tabla 4*Ambigüedad de funciones*

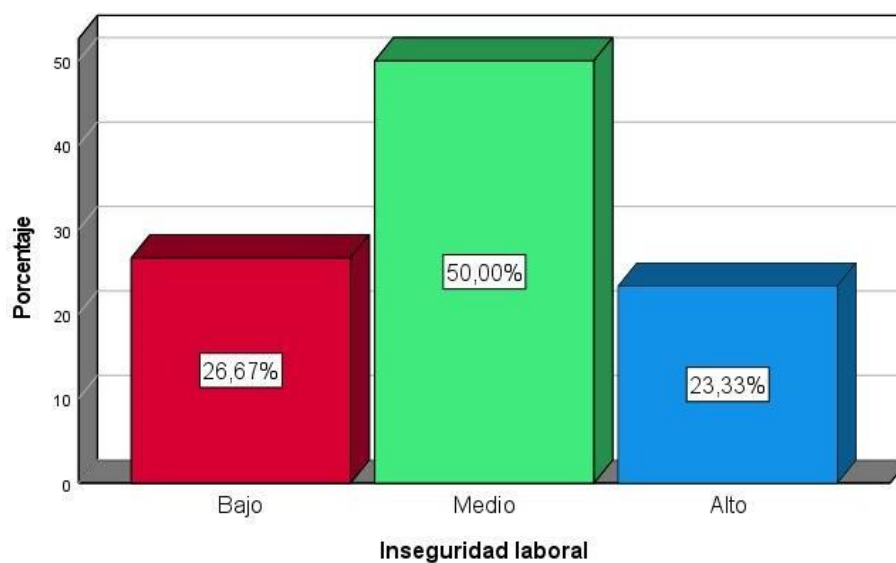
	N	%
Bajo	12	40,0%
Medio	13	43,3%
Alto	5	16,7%
	30	100%

Figura 9*Ambigüedad de funciones***Interpretación:**

Los resultados indican que el 43,3 % de los trabajadores presenta un nivel medio de ambigüedad de funciones, lo que sugiere que varios empleados experimentan cierta confusión sobre sus responsabilidades. A su vez, el 40,0 % manifiesta un nivel bajo, lo cual muestra que una parte significativa del personal sí tiene claridad sobre sus funciones. En contraste, el 16,7 % refleja un nivel alto, evidenciando que aún hay trabajadores que enfrentan desorientación o falta de precisión en sus tareas. Estos datos permiten advertir la necesidad de reforzar la comunicación interna y la definición de roles dentro de la organización.

Tabla 5*Inseguridad laboral*

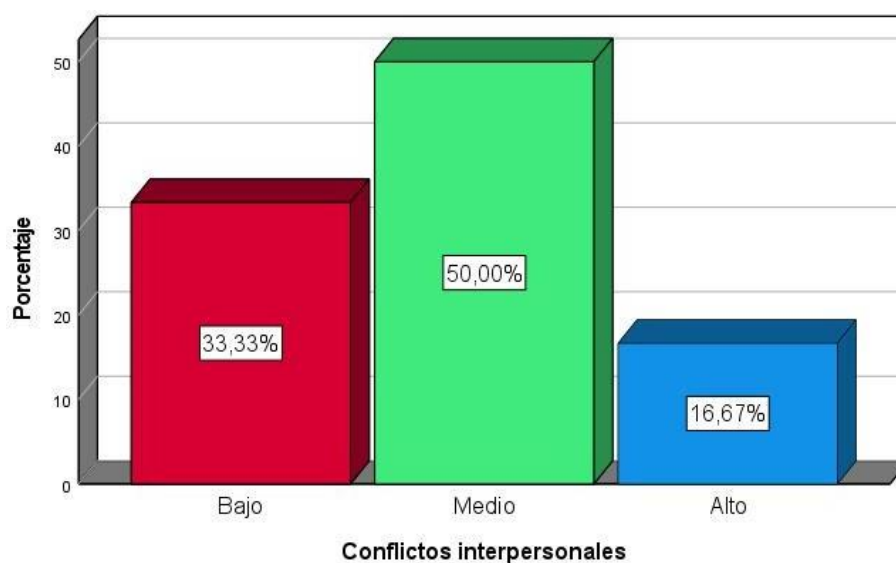
	N	%
Bajo	8	26,7%
Medio	15	50,0%
Alto	7	23,3%
	30	100%

Figura 10*Inseguridad laboral***Interpretación:**

Al observar los resultados, se aprecia que el 50 % de los trabajadores percibe un nivel medio de inseguridad laboral, lo que indica que la mitad del personal mantiene cierta incertidumbre sobre la estabilidad de su empleo. Además, el 23,3 % reporta un nivel alto, lo cual revela que una parte importante del grupo laboral se siente vulnerable o en riesgo frente a su permanencia en la organización. En contraste, el 26,7 % presenta un nivel bajo, lo que demuestra que algunos trabajadores sí se sienten seguros respecto a su continuidad. Estos datos permiten identificar la necesidad de fortalecer las políticas de estabilidad y comunicación para reducir la sensación de inseguridad en el equipo.

Tabla 6*Conflictos interpersonales*

	N	%
Bajo	10	33,3%
Medio	15	50,0%
Alto	5	16,7%
	30	100%

Figura 11*Conflictos interpersonales***Interpretación:**

Los resultados revelan que el 50 % de los trabajadores percibe un nivel medio de conflictos interpersonales, lo que sugiere que las tensiones entre compañeros o con superiores se presentan con cierta frecuencia, pero sin llegar a extremos críticos. Por otro lado, el 33,3 % reporta un nivel bajo, lo que indica que una parte del personal mantiene relaciones laborales bastante armoniosas. En menor proporción, el 16,7 % manifiesta un nivel alto, lo cual evidencia que aún existen casos donde los conflictos podrían estar afectando el ambiente laboral. Esta situación resalta la importancia de fortalecer la comunicación y la convivencia en el entorno de trabajo.

Resultados para la variable 2:

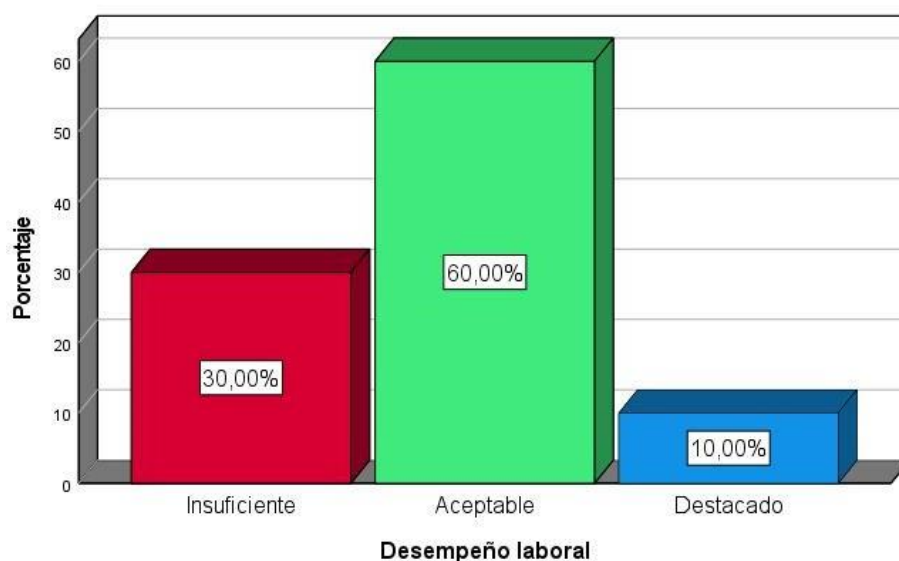
Tabla 7

Desempeño laboral

	N	%
Insuficiente	9	30,0%
Aceptable	18	60,0%
Destacado	3	10,0%
	30	100%

Figura 12

Desempeño laboral

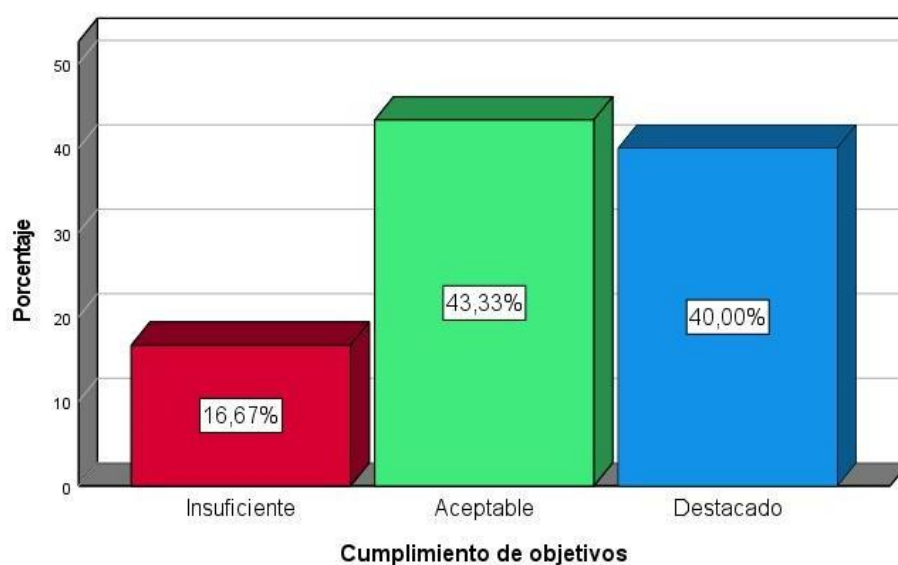


Interpretación:

Los resultados muestran que el 60 % de los trabajadores alcanza un nivel aceptable de desempeño laboral, lo que indica que la mayoría cumple con sus funciones de manera adecuada, aunque con oportunidades de mejora. Por otro lado, el 30 % se ubica en un nivel insuficiente, lo cual refleja que casi un tercio del personal presenta dificultades para alcanzar los resultados esperados. Finalmente, solo el 10 % evidencia un desempeño destacado, lo que demuestra que un pequeño grupo supera las expectativas de su puesto. Estos datos evidencian la necesidad de fortalecer las capacidades del personal para elevar el rendimiento general dentro de la organización.

Tabla 8*Cumplimiento de objetivos*

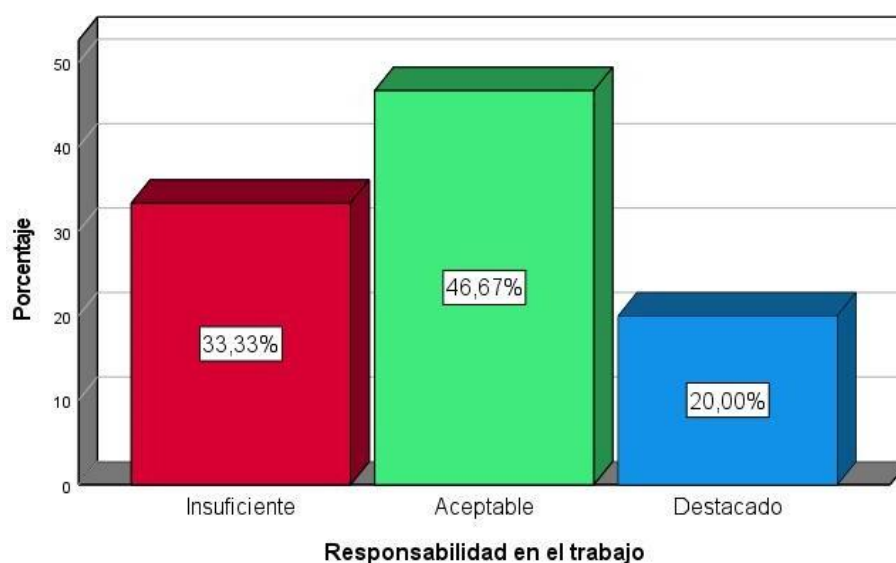
	N	%
Insuficiente	5	16,7%
Aceptable	13	43,3%
Destacado	12	40,0%
	30	100%

Figura 13*Cumplimiento de objetivos***Interpretación:**

Los resultados evidencian que el 43,3 % de los trabajadores presenta un nivel aceptable de cumplimiento de objetivos, lo que indica que la mayoría cumple con sus tareas dentro de lo esperado. Asimismo, el 40,0 % alcanza un nivel destacado, demostrando un alto compromiso y eficacia en la realización de sus funciones. Por otro lado, solo el 16,7 % se ubica en un nivel insuficiente, lo que sugiere que una parte menor del equipo enfrenta dificultades para alcanzar los resultados establecidos. En general, los datos muestran una tendencia positiva en el logro de objetivos por parte del personal.

Tabla 9*Responsabilidad en el trabajo*

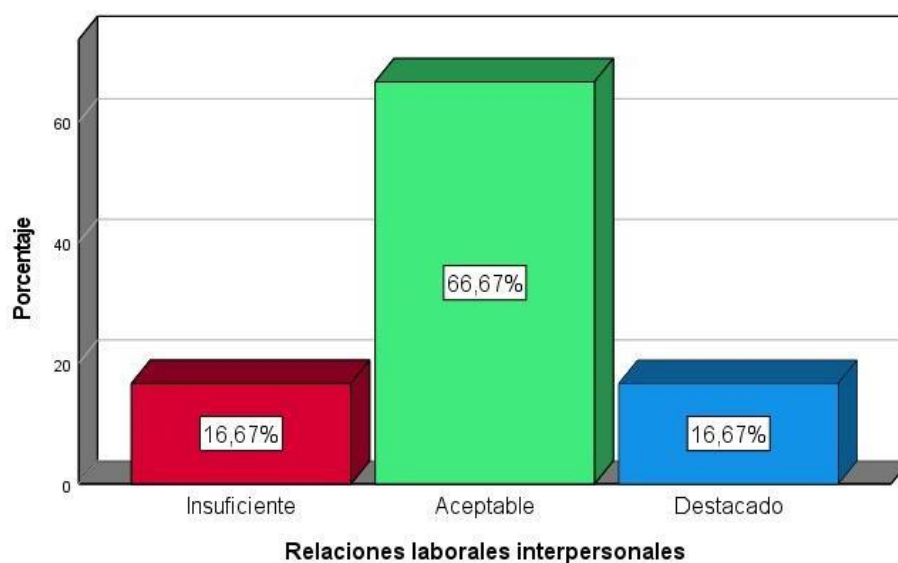
	N	%
Insuficiente	10	33,3%
Aceptable	14	46,7%
Destacado	6	20,0%
	30	100%

Figura 14*Responsabilidad en el trabajo***Interpretación:**

Los resultados muestran que el 46,7 % de los trabajadores presenta un nivel aceptable de responsabilidad, lo que indica que casi la mitad del personal cumple regularmente con sus funciones y compromisos laborales. Asimismo, el 20,0 % se ubica en un nivel destacado, lo que evidencia un grupo que demuestra alto compromiso, puntualidad y autonomía. Sin embargo, el 33,3 % se encuentra en un nivel insuficiente, lo que alerta sobre una proporción significativa de empleados que no estaría respondiendo adecuadamente a sus obligaciones. Estos datos sugieren la necesidad de fortalecer el sentido de responsabilidad dentro del equipo de trabajo.

Tabla 10*Relaciones laborales interpersonales*

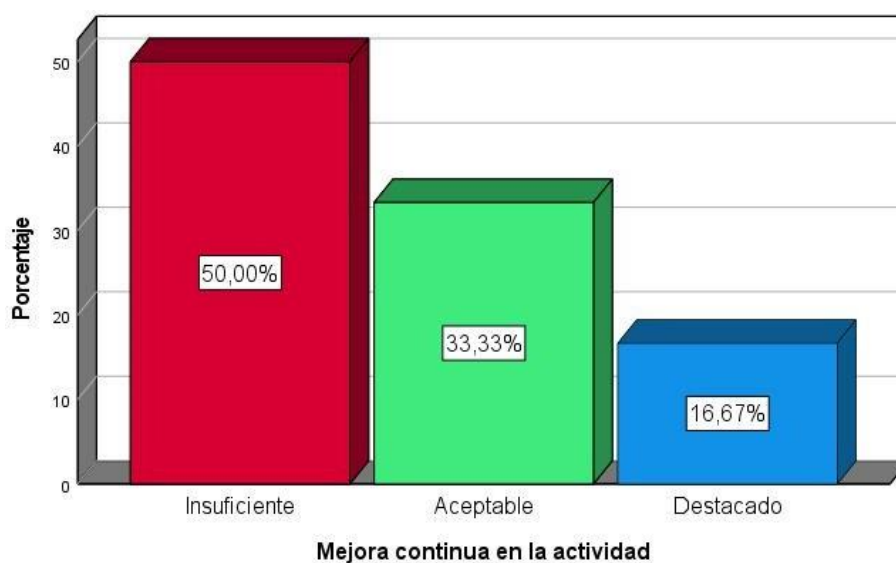
	N	%
Insuficiente	5	16,7%
Aceptable	20	66,7%
Destacado	5	16,7%
	30	100%

Figura 15*Relaciones laborales interpersonales***Interpretación:**

Los resultados reflejan que el 66,7 % de los trabajadores mantiene un nivel aceptable en sus relaciones laborales interpersonales, lo cual indica que la mayoría convive y colabora adecuadamente con sus compañeros y superiores. A su vez, tanto el 16,7 % que presenta un nivel insuficiente, como el 16,7 % que alcanza un nivel destacado, muestran que existen diferencias notables en la calidad de las interacciones. Este panorama sugiere que, aunque en general las relaciones son funcionales, aún hay espacio para fortalecer el trabajo en equipo, la comunicación y el clima laboral en algunos sectores del grupo.

Tabla 11*Mejora continua en la actividad*

	N	%
Insuficiente	15	50,0%
Aceptable	10	33,3%
Destacado	5	16,7%
	30	100%

Figura 16*Mejora continua en la actividad***Interpretación:**

Los resultados evidencian que el 50,0 % de los trabajadores presenta un nivel insuficiente en la mejora continua de su actividad, lo que indica una falta de interés o esfuerzo por actualizar conocimientos o mejorar su rendimiento. Por otro lado, el 33,3 % se ubica en un nivel aceptable, lo que sugiere cierta disposición al aprendizaje, aunque aún limitada. Finalmente, solo el 16,7 % alcanza un nivel destacado, demostrando compromiso con su desarrollo profesional. Estos datos permiten identificar la necesidad de fomentar una cultura de mejora continua dentro de la organización, mediante capacitaciones y reconocimiento al esfuerzo individual.

5.1.2. Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

HO: No existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco - 2022.

HA: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco - 2022.

Tabla 12

Correlación hipótesis general

		Correlaciones		
			Estrés Laboral	Desempeño laboral
Rho	deEstrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,753**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30
**, La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba de correlación de Spearman para la hipótesis general, se observa un coeficiente de correlación de ,753, el cual indica una relación positiva alta entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Además, el valor de significancia (Sig. = ,000) es menor al nivel de significancia establecido ($p < 0,01$), por lo tanto, la relación encontrada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0), que planteaba que no

existe relación entre ambas variables, y se acepta la hipótesis alterna (H_a), que afirma que sí existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022. En conclusión, los resultados muestran que a mayor estrés laboral también aumenta el nivel de desempeño, lo cual se explica por la presión estructurada y la alta exigencia operativa del sector turístico. Este tipo de estrés, cuando se mantiene en niveles controlados, puede actuar como un estímulo positivo que impulsa la productividad y el cumplimiento de metas. Sin embargo, si excede el umbral adecuado, puede generar efectos negativos en la salud y en la calidad del servicio, por lo que es necesario implementar estrategias de gestión que permitan equilibrar rendimiento y bienestar del personal.

Correlación hipótesis específica 1

HO: No existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.

HA: Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022

Tabla 13

Correlación hipótesis específica 1

Correlaciones			Sobrecarga laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Sobrecarga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,562*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,562*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	30	30

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

Interpretación:

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman evidencian un coeficiente de ,562, lo que representa una correlación positiva moderada entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral. Además, el valor de significancia bilateral obtenido es ,010, el cual es menor al nivel de significancia establecido de 0,05. En función de estos resultados, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que planteaba que no existía relación significativa, y se acepta la hipótesis alterna (H_a), confirmando que sí existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto permite afirmar que, en este contexto, los trabajadores que enfrentan una mayor carga laboral tienden también a mostrar un nivel de desempeño más elevado. Este comportamiento puede explicarse porque la presión y las exigencias propias de sus funciones actúan como factores que estimulan su capacidad de respuesta, concentración y compromiso con las tareas asignadas. En otras palabras, el aumento de la demanda laboral puede convertirse en un motor que impulsa a los colaboradores a optimizar sus esfuerzos y recursos, buscando cumplir de manera eficiente con los objetivos planteados.

Correlación hipótesis específica 2

HO: No existe una relación significativa entre la ambigüedad de funciones y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.

HA: Existe una relación significativa entre la ambigüedad de funciones y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.

Tabla 14*Correlación hipótesis específica 2*

Correlaciones			Ambigüedad de funciones	Desempeño laboral
Rho Spearman	de Ambigüedad de funciones	Coeficiente de correlación	1,000	,659*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,659*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	30	30

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

Interpretación:

En la prueba de correlación de Spearman se obtuvo un coeficiente de ,659, lo cual indica una relación positiva moderada a alta entre la ambigüedad de funciones y el desempeño laboral. Además, el valor de significancia bilateral fue de ,011, el cual es menor al nivel de significancia de 0,05, lo que demuestra que la relación es estadísticamente significativa. A partir de estos resultados, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), lo que permite afirmar que existe una relación significativa entre la ambigüedad en las funciones y el desempeño de los trabajadores. Esto sugiere que, cuando las responsabilidades laborales no están claramente definidas o sufren cambios frecuentes, el rendimiento del personal puede verse directamente afectado. En algunos casos, este escenario puede generar un efecto positivo, al convertirse en un reto que estimula la capacidad de adaptación y la motivación de los trabajadores para superar nuevas demandas. Sin embargo, también puede tener un impacto negativo si provoca confusión en las funciones, duplicidad de tareas o falta de

claridad en los objetivos, lo que termina disminuyendo la eficiencia y generando estrés innecesario. Por ello, la adecuada delimitación y comunicación de las responsabilidades resulta clave para mantener un desempeño óptimo y equilibrado.

Correlación hipótesis específica 3

HO: No existe una relación significativa entre la inseguridad laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.

HA: Existe una relación significativa entre la inseguridad laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022

Tabla 15

Correlación hipótesis específica 3

Correlaciones			Inseguridad laboral	Desempeño laboral
Rho Spearman	deInseguridad laboral	Coeficiente de	1,000	,693**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,006
	Desempeño laboral	N	30	30
		Coeficiente de	,693**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	30	30

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

Interpretación:

Según la prueba de correlación de Spearman, se obtuvo un coeficiente de ,693, lo que representa una correlación positiva alta entre la inseguridad laboral y el desempeño laboral. Además, el valor de significancia bilateral fue de ,006, el cual es

menor al nivel crítico de 0,01, lo que indica que la relación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), lo que permite concluir que existe una relación significativa entre la percepción de inseguridad en el trabajo y el nivel de desempeño laboral. Este hallazgo podría interpretarse como una manifestación del esfuerzo compensatorio de los trabajadores, quienes, ante situaciones de incertidumbre laboral, tienden a incrementar su nivel de rendimiento como una forma de proteger su estabilidad en la organización. Este comportamiento puede entenderse como un mecanismo adaptativo frente al riesgo percibido, en el que los colaboradores buscan demostrar mayor compromiso, productividad y eficacia para asegurar su permanencia y reconocimiento dentro de la empresa. En este sentido, el aumento del desempeño no necesariamente refleja una mejora genuina en las condiciones de trabajo, sino una respuesta estratégica del trabajador frente a un entorno demandante o inestable.

Correlación hipótesis específica 4

HO: No existe una relación significativa entre los conflictos interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.

HA: Existe una relación significativa entre los conflictos interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.

Tabla 16

Correlación hipótesis específica 4

Correlaciones			
		Conflictos interpersonales	Desempeño laboral
Rho de Spearman Conflictos	Coefficiente de correlación	1,000	,699**

interpersonales	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,699**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

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

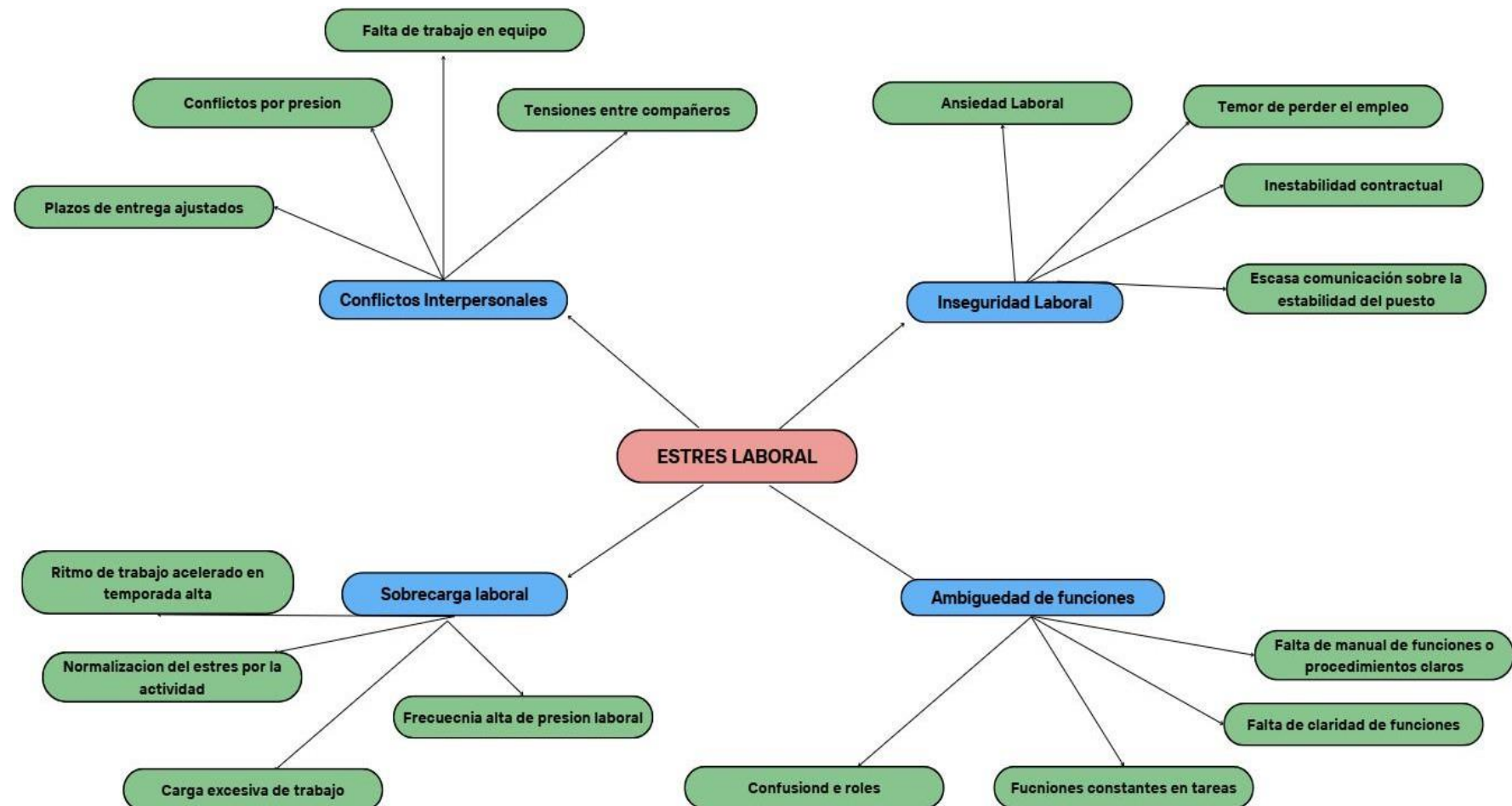
Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, el coeficiente de correlación de Spearman fue de ,699, lo que indica una correlación positiva alta entre los conflictos interpersonales y el desempeño laboral. Asimismo, el valor de significancia bilateral (,000) es menor al nivel de significancia de 0,01, por lo que esta relación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), confirmando que existe una relación significativa entre los conflictos interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores. Este resultado sugiere que, en el contexto de estudio, los conflictos no necesariamente tienen un efecto negativo sobre el rendimiento laboral. Por el contrario, en determinados escenarios pueden relacionarse con ambientes de trabajo dinámicos, donde las diferencias de opinión y enfoques se convierten en oportunidades para generar nuevas ideas, fortalecer la competitividad y estimular la productividad individual y grupal. De esta manera, el conflicto, cuando es gestionado de manera adecuada, puede funcionar como un motor de innovación y mejora continua, en lugar de constituir un obstáculo para el desempeño.

5.1.3. Resultados cualitativos

Figura 17

Red semántica para la variable estrés laboral



La red semántica construida sobre la variable estrés laboral permite visualizar de forma clara cómo los trabajadores entienden y experimentan esta situación en su entorno de trabajo. En primer lugar, se identifican cuatro grandes causas que alimentan el estrés: sobrecarga laboral, ambigüedad de funciones, inseguridad laboral y conflictos interpersonales. Cada una de estas causas está relacionada con aspectos muy concretos mencionados durante las entrevistas.

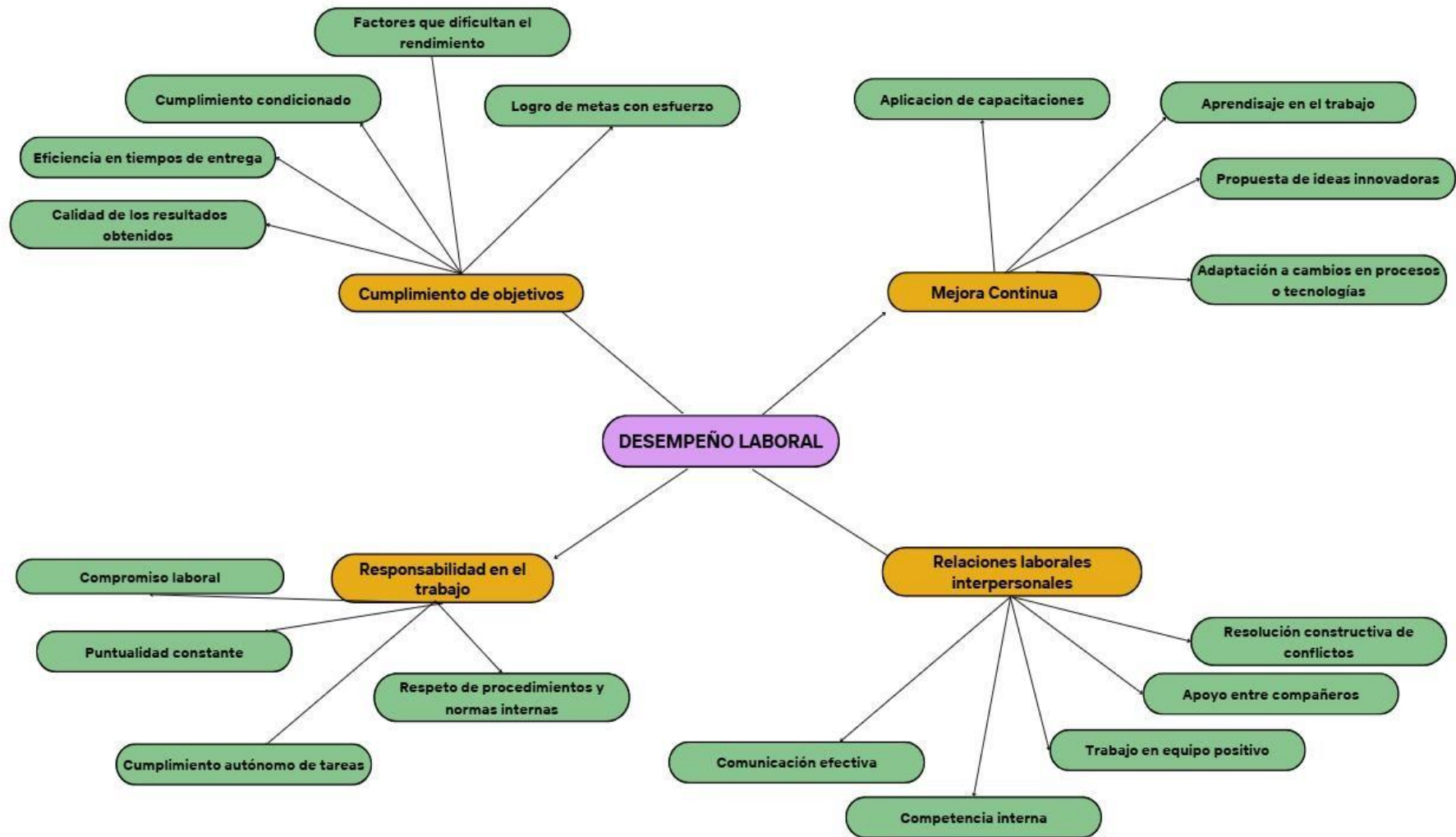
En el caso de la sobrecarga laboral, los trabajadores mencionan la frecuencia alta de presión, carga excesiva de tareas, ritmo de trabajo acelerado en temporada alta y cómo con el tiempo esto se ha vuelto algo “normal” en su rutina, lo que muestra una especie de resignación ante la carga que enfrentan diariamente.

Respecto a la ambigüedad de funciones, aparece con fuerza la idea de que muchas veces no tienen claro lo que deben hacer, ya sea por falta de claridad, confusión de roles, falta del manual de funciones o procedimientos claros, o funciones constantes de tareas o porque sus tareas cambian constantemente sin una explicación clara, lo que genera desconcierto y cansancio.

En cuanto a la inseguridad laboral, se asocian emociones como la ansiedad y el temor a perder el empleo, inestabilidad contractual, escasa comunicación sobre la estabilidad del puesto, así como referencias a la inestabilidad en los contratos, lo que evidencia que los trabajadores no sienten garantizados su permanencia ni estabilidad en la empresa.

Finalmente, los conflictos interpersonales también se mencionan como una fuente de estrés. Surgen frases vinculadas a tensiones con compañeros o discusiones causadas por la presión del trabajo, lo que muestra que el ambiente social puede convertirse en un detonante emocional, así como las tensiones entre compañeros, falta de trabajo en equipo, conflictos por presión, plazos de entrega ajustados.

En conjunto, esta red permite entender cómo el estrés laboral no surge de una sola causa, sino de un conjunto de situaciones que se acumulan y afectan tanto el estado de ánimo como el rendimiento del trabajador. Además, demuestra que hay una percepción generalizada de incomodidad y desgaste en el día a día laboral, lo que debería ser tomado en cuenta para mejorar el clima de trabajo y las condiciones del personal.

Figura 18*Red semántica para la variable desempeño laboral*

La red semántica construida sobre la variable desempeño laboral permite identificar cómo los trabajadores perciben y experimentan su rendimiento dentro de la organización. Esta red está conformada por cuatro dimensiones clave: cumplimiento de objetivos, responsabilidad en el trabajo, relaciones laborales interpersonales y mejora continua, cada una acompañada de subcategorías que revelan aspectos específicos del día a día laboral.

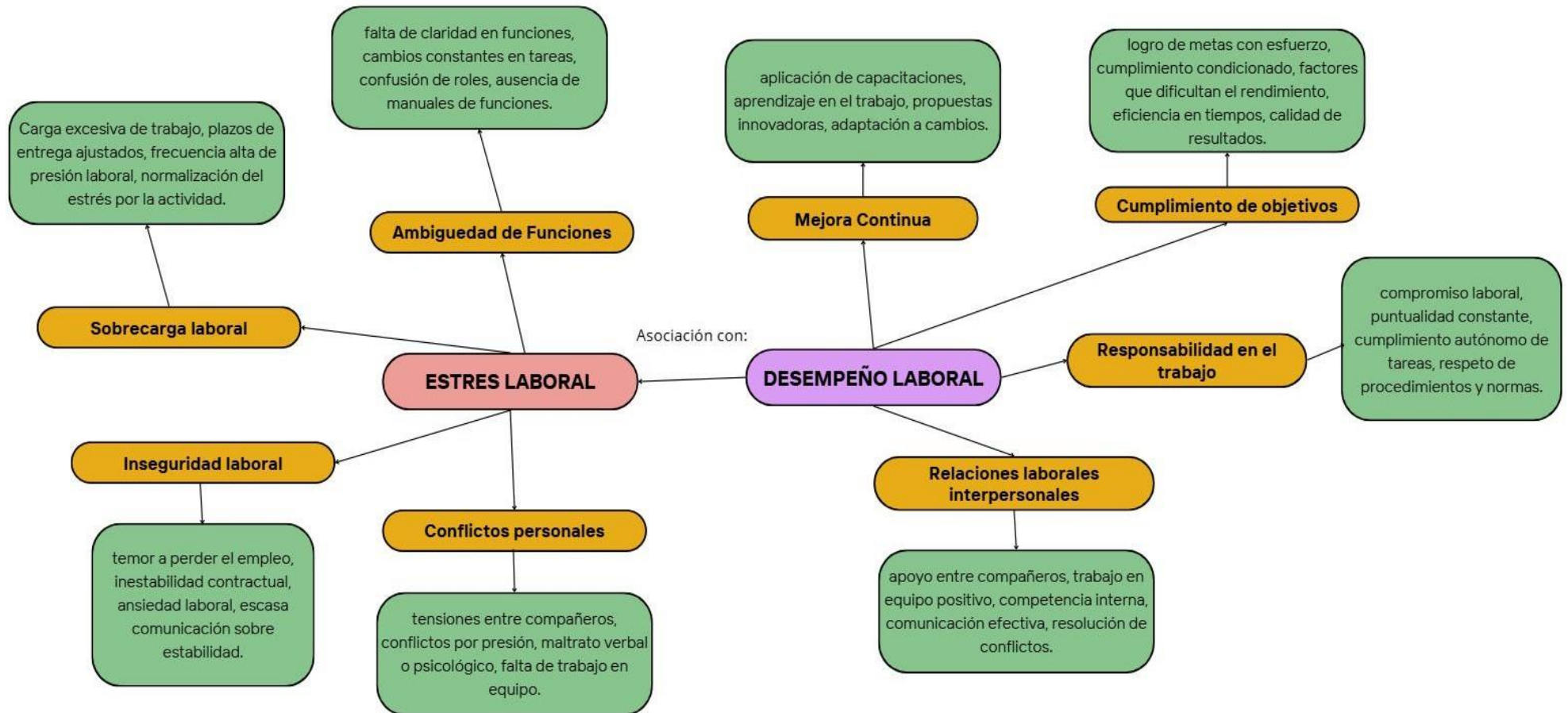
En la dimensión cumplimiento de objetivos, se mencionan expresiones como “logro de metas con esfuerzo” y “cumplimiento condicionado”, “Factores que dificultan el rendimiento”, “Eficiencia en tiempos de entrega”, “Calidad de los resultados obtenidos”, lo cual sugiere que muchos trabajadores alcanzan sus metas, pero a costa de exigencias elevadas. Además, algunos señalaron factores que dificultan el rendimiento, lo que indica que cumplir con las tareas no siempre es un proceso fluido, sino que requiere lidiar con obstáculos o condiciones adversas.

En cuanto a la responsabilidad en el trabajo, los códigos emergentes como “puntualidad constante” y “compromiso laboral”, “Cumplimiento autónomo de tareas”, “Respeto de procedimiento y normas internas” muestran una disposición por parte del personal a cumplir con sus deberes y asumir su rol con seriedad. Estos elementos reflejan actitudes positivas que sostienen la productividad, a pesar de las posibles limitaciones del entorno.

Por otro lado, la dimensión de relaciones laborales interpersonales se alimenta de conceptos como “apoyo entre compañeros”, “trabajo en equipo positivo”, “Resolución constructiva de conflictos”, “Comunicación afectiva” y también “competencia interna”. Esto sugiere que, aunque existe un ambiente de colaboración, también pueden darse situaciones de comparación o rivalidad que afectan el clima laboral. Aun así, el compañerismo parece estar presente como un recurso para mantener la armonía en el equipo.

Finalmente, en la dimensión de mejora continua, los trabajadores resaltaron la aplicación de capacitaciones, el aprendizaje en el trabajo, propuesta de ideas innovadoras y adaptación a cambios en procesos o tecnológicas, lo que muestra interés en superarse y adaptarse. Sin embargo, al estar estas expresiones aisladas, también podría interpretarse que no todos los empleados tienen las mismas oportunidades o motivaciones para seguir creciendo. En conjunto, esta red permite concluir que el desempeño laboral no depende de un solo aspecto, sino de la interacción entre la motivación personal, el ambiente de trabajo y las condiciones institucionales. Si bien los trabajadores manifiestan responsabilidad y logros, también enfrentan desafíos que deberían ser considerados para potenciar sus capacidades y bienestar dentro de la empresa.

Figura 19



Red semántica para las variables estrés laboral y desempeño laboral

La red semántica general revela de forma clara cómo se relacionan las dimensiones que componen tanto el estrés laboral como el desempeño laboral, destacando el vínculo directo que existe entre ambas variables. Por un lado, el estrés laboral se alimenta de cuatro dimensiones clave: sobrecarga laboral, ambigüedad de funciones, inseguridad laboral y conflictos interpersonales, cada una reflejando distintas situaciones que afectan emocional y funcionalmente al trabajador. Estas dimensiones fueron ampliamente reconocidas por los participantes como fuentes de presión, incertidumbre y desgaste mental.

Por otro lado, el desempeño laboral está compuesto por cumplimiento de objetivos, responsabilidad en el trabajo, relaciones laborales interpersonales y mejora continua, elementos que reflejan tanto el rendimiento observable como la actitud del trabajador frente a su labor. Esta estructura evidencia que el desempeño no depende únicamente de lo que el trabajador hace, sino también de cómo se siente dentro de su entorno.

Lo más relevante de esta red es que se visualiza una asociación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Esta relación, también respaldada por los resultados cuantitativos, demuestra que los factores que generan malestar en el trabajador terminan incidiendo en su productividad, calidad de trabajo y compromiso. A mayor nivel de estrés ya sea por presión, falta de claridad o inseguridad, más se ve comprometido el rendimiento individual.

En conjunto, esta red no solo confirma la hipótesis general del estudio, sino que además aporta una visión profunda sobre cómo se interconectan las percepciones, emociones y conductas laborales. Esta estructura simbólica refuerza la importancia de trabajar en la prevención del estrés, no solo como una medida de bienestar personal, sino también como una estrategia clave para fortalecer el desempeño dentro de la organización.

5.2. Discusión

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022. A partir del análisis realizado mediante la prueba de Rho de Spearman, se evidenció una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables ($Rho = ,753$; $p = ,000$). Si bien este resultado podría interpretarse, en apariencia, como que un mayor nivel de estrés se asocia con un mejor rendimiento, es importante aclarar que esta relación no implica causalidad ni beneficios reales.

Diversos autores como Gil-Monte (2012) y Lazarus y Folkman (1986) han señalado que el estrés laboral sostenido genera consecuencias negativas en el trabajador, tales como agotamiento emocional, disminución de la motivación, errores frecuentes y, eventualmente, ausentismo o rotación de personal. En ese sentido, el hallazgo de esta investigación se interpreta más bien como una respuesta adaptativa forzada. Es decir, muchos trabajadores podrían estar rindiendo más ante altos niveles de estrés por temor a perder el empleo, por presión organizacional o por una cultura laboral que normaliza la sobrecarga.

Esto se confirma al revisar las dimensiones específicas. Por ejemplo, en la sobrecarga laboral se identificó una relación moderada con el desempeño ($Rho = ,562$; $p = ,010$), lo cual sugiere que, aunque los trabajadores enfrentan exigencias constantes, continúan esforzándose para cumplir con sus tareas. No obstante, este tipo de desempeño sostenido bajo presión no es saludable ni sostenible a largo plazo. Según Salanova y Schaufeli (2009), un nivel elevado de exigencia sin los recursos adecuados puede llevar al desgaste crónico y al síndrome de burnout.

Asimismo, la ambigüedad de funciones mostró también una correlación positiva significativa ($Rho = ,659$; $p = ,011$). Esto indica que los trabajadores, pese a no tener claridad

sobre sus roles o tareas, están realizando su labor de forma autónoma o por intuición. Aunque esta capacidad de adaptación puede parecer positiva, en realidad evidencia una falta de estructura organizativa que termina generando ansiedad, desorden y pérdida de eficiencia operativa.

La dimensión inseguridad laboral presentó una relación fuerte con el desempeño ($Rho = ,693$; $p = ,006$). Este resultado deja entrever que el miedo a perder el empleo se ha convertido en un motor de esfuerzo para muchos trabajadores. No obstante, según Robbins y Judge (2013), cuando el rendimiento está basado en la presión o la amenaza, se produce un tipo de motivación frágil y poco saludable, que puede deteriorar la estabilidad emocional y la satisfacción laboral en el mediano plazo.

Finalmente, los conflictos interpersonales también se asociaron significativamente con el desempeño ($Rho = ,699$; $p = ,000$). Aunque esto podría indicar que ciertos trabajadores responden a los conflictos con mayor entrega o rendimiento, lo más probable es que exista una cultura de competitividad o tensión constante, donde el rendimiento se ve impulsado por presión entre compañeros y no por un clima laboral saludable. Esta situación, si no se gestiona adecuadamente, puede acarrear climas tóxicos y rupturas en el trabajo en equipo.

En conclusión, si bien los resultados estadísticos muestran una correlación positiva entre el estrés laboral y el desempeño, esta relación no debe malinterpretarse como una ventaja. Más bien, refleja un contexto organizacional donde los trabajadores se ven obligados a rendir en medio de exigencias, ambigüedades, miedos e inestabilidad, lo que puede resultar funcional a corto plazo, pero insostenible y riesgoso en el largo. Por tanto, la organización debe priorizar el bienestar psicosocial de su personal como base para un rendimiento auténtico y saludable.

CAPITULO VI

SISTEMA DE PROPUESTAS

6.1. Propuesta 1

Capacitación en Gestión de Clientes Difíciles y Comunicación Asertiva

Objetivo:

Facilitar a los empleados herramientas prácticas para manejar situaciones conflictivas y desafiantes, reduciendo quejas por malestar laboral, mejorando la relación con los clientes y fortaleciendo la resiliencia emocional. Al brindar conocimientos sobre comunicación asertiva, los empleados podrán ofrecer soluciones claras, firmes y respetuosas, evitando acumulación de frustraciones o sentimientos de impotencia, especialmente en temporada alta.

Fundamento:

Capacitar al personal en gestión de clientes difíciles y comunicación asertiva contribuye a reducir el estrés, ya que les proporciona herramientas para afrontar conflictos, mejorar la comunicación y reducir malentendidos. Esto favorece un entorno más positivo, donde el personal se siente seguro y competente ante los retos diarios, lo que beneficia a la agencia y al cliente.

Actividades clave:

- Talleres mensuales con simulaciones de casos reales, como reclamos por cancelaciones.
- Guía digital con frases clave y protocolos para reducir tensiones.
- Sesiones de feedback grupal para compartir estrategias exitosas.

Presupuesto:**Tabla 17***Presupuesto de la propuesta 2*

Concepto	Monto (S/.)
Honorarios por facilitador especializado (4 talleres)	2,400
Diseño y distribución de guía digital	600
Facilitación de sesiones de retroalimentación interna	1,000
Coffee break motivacional (4 sesiones)	500
Total	4,500

Cronograma de actividades**Tabla 18***Cronograma de actividades de la segunda propuesta*

Actividad	Inicio	Fin
Diseño del contenido de talleres	01/07/2025	07/07/2025
Implementación de talleres mensuales	08/07/2025	07/08/2025
Elaboración y distribución de guía digital	08/08/2025	12/08/2025
Sesiones de retroalimentación grupal	13/08/2025	22/08/2025

6.2. Propuesta 2

Programa de descansos activos y espacios de relajación para el personal

Objetivo:

Mejorar el bienestar de los trabajadores que laboran en un entorno dinámico y a menudo estresante, donde las demandas de atención al cliente, la gestión de reservas y los horarios ajustados generan cansancio físico y mental. Asegurando al mismo tiempo no solo la salud del equipo, sino también lograr un servicio más eficiente y memorable para los clientes.

Fundamento:

Estas actividades son esenciales para el personal de la agencia, donde la atención al cliente y la adaptabilidad son críticas. Estas prácticas no solo mitigan el estrés, sino que potencian la calidad del servicio brindado. En agencias de viajes, donde los empleados pasan horas frente a pantallas y lidian con urgencias como cancelaciones o cambios imprevistos, estos programas breves y estructurados mejoran la concentración y reducen la fatiga mental.

Actividades clave:

- Sesiones diarias de 5-10 minutos de estiramientos o respiración guiada en grupo.
- Habilitar una sala de desconexión con música relajante, sillones ergonómicos y plantas.
- Capacitar a líderes para fomentar pausas sin ofender o avergonzar a alguien.

Presupuesto:**Tabla 19***Presupuesto de la propuesta 1*

Concepto	Monto (S/.)
Instructor externo para pausas activas (3 meses)	1,800
Acondicionamiento de sala de descanso (sillones, plantas, ambientación)	3,200
Capacitación para supervisores en liderazgo empático	1,000
Materiales visuales para estiramientos guiados	500
Total	6,500

Cronograma de actividades.:**Tabla 20***Cronograma de actividades de la propuesta*

Propuesta	Actividad	Inicio	Fin
Programa de descansos activos y espacios de relajación	Planificación del programa de descansos y espacio	01/07/2025	07/07/2025
Programa de descansos activos y espacios de relajación	Habilitación del área de descanso	08/07/2025	17/07/2025
Programa de descansos activos y espacios de relajación	Implementación de pausas activas	18/07/2025	01/08/2025
Programa de descansos activos y espacios de relajación	Capacitación de líderes en pausas saludables	02/08/2025	06/08/2025
Capacitación en gestión de clientes difíciles y comunicación asertiva	Diseño del contenido de talleres	01/07/2025	07/07/2025
Capacitación en gestión de clientes difíciles y comunicación asertiva	Implementación de talleres mensuales	08/07/2025	07/08/2025
Capacitación en gestión de clientes difíciles y comunicación asertiva	Elaboración y distribución de guía digital	08/08/2025	12/08/2025
Capacitación en gestión de clientes difíciles y comunicación asertiva	Sesiones de retroalimentación grupal	13/08/2025	22/08/2025

6.3. Propuesta 3

Programa de Rotación de Roles y Enriquecimiento Laboral

Objetivo:

Incrementar la motivación, el compromiso y el desarrollo profesional de los empleados al ofrecerles tareas variadas, con retos y oportunidades de aprendizaje permanente. Se busca que los empleados se sientan más valorados y preparados para enfrentar distintas situaciones dentro de la agencia. Esto mejora el ánimo y desempeño, y reduce la rutina, el cansancio y la rotación de personal.

Fundamento:

El personal trabaja bajo presión constante, con alta carga laboral, atención al cliente exigente y situaciones imprevistas. Cambiar de roles y enriquecer tareas permite aliviar la rutina, aprender y sentirse útiles. Además, si todos conocen las funciones dentro de la empresa, el equipo se vuelve más flexible y responde mejor ante ausencias, lo cual beneficia tanto al personal como a los clientes.

Actividades clave:

- Rotación trimestral entre áreas como ventas, atención al cliente y operaciones.
- Proyectos colaborativos para diseñar paquetes turísticos innovadores.
- Acceso a cursos virtuales sobre herramientas digitales y marketing turístico.

Presupuesto:**Tabla 21***Presupuesto de la propuesta 3*

Concepto	Monto (S/.)
Supervisión y tutorías internas por área	1,200
Implementación de proyecto colaborativo de innovación	800
Cursos virtuales (10 personas, 3 cursos)	3,000
Certificados, materiales y seguimiento	700
Total	5,700

Tabla 22*Presupuesto de la tercera propuesta 3*

Actividad	Inicio	Fin
Identificación de roles y competencias	01/07/2025	05/07/2025
Diseño del cronograma de rotación	06/07/2025	10/07/2025
Implementación de rotación trimestral	11/07/2025	09/08/2025
Desarrollo de cursos digitales	10/08/2025	19/08/2025

CONCLUSIONES

Primera. Se concluye que existe una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022 ($\rho = 0,753$; $p = 0,000$). Este hallazgo revela que, en este contexto organizacional, el estrés no necesariamente limita el rendimiento, sino que puede actuar como un estímulo que impulsa a los trabajadores a mantener o incluso elevar su nivel de productividad, aunque esto pueda representar un riesgo para su bienestar emocional si no se gestiona adecuadamente.

Asimismo al haber una correlación positiva entre en estrés laboral y el desempeño laboral,, lo que indica que en este contexto el estrés opero mayormente como un factor funcional y no como distrés, dado que el estrés es una respuesta natural que en niveles moderados, puede mejorar la concentración, motivación y eficacia, por otro lado el distrés aparece cuando la presión supera la capacidad de afrontarían, provocando agotamiento y disminución del rendimiento.

Segunda. En relación con la sobrecarga laboral, los resultados muestran que el 50 % de los trabajadores percibe un nivel medio de carga y el 16,7 % un nivel alto. Se identificó una correlación positiva y moderada con el desempeño ($\rho = 0,562$; $p = 0,010$), lo cual sugiere que la exigencia laboral puede ser asumida por los trabajadores como parte de su compromiso con las metas institucionales. Sin embargo, esta tendencia podría derivar en fatiga o agotamiento si se prolonga sin mecanismos de compensación o equilibrio.

Tercera. Respecto a la ambigüedad de funciones, se observó que el 43,3 % de los trabajadores percibe un nivel medio de indefinición en sus tareas, y el 16,7 % un nivel alto. Esta dimensión presenta una correlación significativa con el desempeño ($\rho = 0,659$; $p = 0,011$), lo que indica que, a pesar de la falta de claridad en los roles, muchos empleados

logran adaptarse y cumplir sus funciones. No obstante, se advierte que esta ambigüedad sostenida puede generar confusión, desorganización y disminuir la eficiencia en el largo plazo.

Cuarta. En cuanto a la inseguridad laboral, se encontró que el 50 % de los trabajadores experimenta un nivel medio de inestabilidad y el 23,3 % un nivel alto. La correlación con el desempeño fue positiva y alta ($\rho = 0,693$; $p = 0,006$), lo que sugiere que la percepción de riesgo impulsa a algunos trabajadores a esforzarse más como estrategia de retención. Sin embargo, esta motivación basada en el temor no es sostenible y puede afectar la salud emocional y la estabilidad organizacional si no se acompaña de políticas laborales claras y justas.

Quinta. Finalmente, en lo referente a los conflictos interpersonales, el 50 % de los trabajadores reportó un nivel medio y el 33,3 % un nivel bajo. Se evidenció una correlación positiva alta con el desempeño laboral ($\rho = 0,699$; $p = 0,000$), lo que indica que, en ciertos casos, la presión social o la competencia interna puede motivar una mejora en el rendimiento. No obstante, esta dinámica solo es positiva si se gestiona adecuadamente y no deriva en climas laborales negativos que afecten la colaboración y el bienestar colectivo.

RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda que la Agencia de Viajes RAP Travel Perú implemente un sistema integral de monitoreo y gestión del estrés laboral, a través de evaluaciones periódicas, talleres de autocuidado emocional y espacios de contención, con el objetivo de mantener altos niveles de desempeño sin comprometer la salud mental de los trabajadores. Estas acciones permitirán sostener el rendimiento laboral en el tiempo de manera saludable.

No obstante, también, es recomendable mantener un nivel óptimo de estrés mediante objetivos claros, apoyo organizacional, recursos suficientes y estrategias de prevención, evitando así que la presión laboral cruce el umbral hacia el distrés y afecte la sostenibilidad del rendimiento.

Segunda. Con base en los niveles de sobrecarga identificados, se aconseja revisar la distribución de tareas y cargas laborales, priorizando el rediseño de procesos operativos y la asignación equitativa de funciones. Asimismo, se recomienda incorporar pausas activas y mecanismos de reconocimiento que refuercen la motivación sin depender exclusivamente de la presión laboral.

Tercera. Para abordar la ambigüedad de funciones, se propone fortalecer los canales de comunicación interna y actualizar los manuales de funciones, asegurando que cada trabajador comprenda con claridad sus responsabilidades. Además, se sugiere realizar sesiones de retroalimentación periódicas entre supervisores y personal para reducir las dudas operativas y mejorar la organización interna.

Cuarta. Frente a la percepción de inseguridad laboral, se recomienda que la agencia adopte políticas de estabilidad contractual claras y transparentes, fomentando un entorno de confianza y proyección a largo plazo. Esto implica garantizar procesos de evaluación justos,

comunicación oportuna de cambios y promoción del desarrollo profesional, con miras a reducir el impacto emocional negativo asociado a la incertidumbre.

Quinta. Para prevenir que los conflictos interpersonales afecten el clima organizacional, se plantea la implementación de estrategias de gestión del conflicto, como capacitaciones en habilidades sociales, dinámicas de integración y protocolos de mediación. Estas herramientas permitirán convertir las diferencias en oportunidades de mejora colaborativa y consolidar un ambiente laboral más saludable y cooperativo.

Del mismo modo los hallazgos del estudio trascienden el caso de RAP Travel Perú y pueden aplicarse a otras agencias turísticas que enfrenten problemas similares en la gestión del estrés laboral y su impacto en el rendimiento. Las estrategias propuestas ofrecen un marco flexible y replicable que facilita mejorar la asignación de funciones, fortalecer la comunicación interna, prevenir riesgos psicosociales y elevar la calidad del servicio. En conjunto, el estudio no solo plantea soluciones específicas, sino que también se convierte en una guía práctica para fortalecer el capital humano en el sector turístico

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alva, G., & Jaeger, M. (2022). *Estres y desempeño laboral en trabajadores del proder Judicial, Cajamarca, 2022*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Google Maps. (2022). *Google Maps*. https://www.google.com/maps/@-13.5232292,-71.9722299,212m/data=!3m1!1e3?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI1MDYxMS4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D
- Guevara, B. (2021). *Desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Melany's de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia, 2021*. Universidad Andina del Cusco.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza torres, C. (2023). *Metodología de la Investigación : Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (2 edición ed.). Ciudad de México, México: McGraw- Hill Interamericana Editores S.A de C.V.
- Juarez, M., & Palpa, J. (2020). *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI estilo S.A.C. del distrito del Cercado de Lima*. Lima: Universidad peruana de las Américas.
- Loaiza, J. (2023). *Clima laboral y calidad de servicios turísticos de los colaboradores del servicio a bordo de la Empresa Incarail S.A., Cusco-2022*. Universidad Andina del Cusco.
- OMS. (4 de Mayo de 2022). *Gobierno de México*. Los riesgos del estrés laboral para la salud: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Onofre, L., & Olano, O. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

- Onofre, L., & Olano, O. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Organización Mundial del Trabajo [OIT]. (2022). El estrés relacionado con el trabajo. https://www.ilo.org/search?search_api_fulltext=El+estr%C3%A9s+relacionado+con+el+trabajo.&sort_by=search_api_relevance&f%5B0%5D=language%3Aen
- Pineda, J., & Salazar, L. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Revista científica*. https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638
- Quillupangui, C. (2023). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes del Colegio Técnico San José de la ciudad de Quito en el periodo 2022-2023*. Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24205>
- Román, M. (2019). *Relación entre estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del Distrito del Agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018*. Lima: Universidad María Auxiliadora.
- Román, M. (2019). *Relaciones entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del Distrito el Agustino turno tarde, octubre-diciembre 2018*. Lima: Universidad Maria Axiliadora.
- Sánchez, E. (2019). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil Alfonso Ugarte de Arequipa, 2018*. Arequipa: Universidad San Agustín.
- Sivana, M., & Suero, J. (2021). *Estilos de vida y nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Microred de Hunter, Arequipa - 2020*. Arequipa: Universidad San Agustín.

- Valdez, L., & Valencia, F. (2021). *Estrés laboral y carga mental de trabajo en pandemia COVID en enfermeras centro quirúrgico hospital regional Honorio Delgado de Arequipa 2020*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Velasco, J. (2019). *Desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés de la Agencia de Viajes Shin Peru Travel E.I.R.L. Cusco - 2019*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Vera, A., & Chapoñan, E. (2019). *Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador - 2019*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tema: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA AGENCIA DE VIAJES RAP TRAVEL PERÚ, CUSCO - 2022.					
Problema general	Objetivo general	Hipotesis General	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco - 2022.	Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco - 2022.	V1: Estrés laboral	- Sobre carga laboral. - Ambigüedad de funciones. - Inseguridad laboral. - Conflictos interpersonales.	Tipo de investigación: Básico. Enfoque de la investigación: Mixto. Nivel de investigación: Descriptivo - Correlacional.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipotesis específicas	V2:		
PE1: ¿Cómo influye la sobrecarga laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022? PE2: ¿Qué relación existe entre la ambigüedad de funciones y el desempeño laboral en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022? PE3: ¿Qué efectos tiene	OE1: Analizar cómo influye la sobrecarga laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022 OE2: Determinar la relación entre la ambigüedad de funciones y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022. OE3: Evaluar los efectos	HE1: Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022. HE2: Existe una relación significativa entre la ambigüedad de funciones y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.	Desempeño laboral	- Cumplimiento de objetivos. - Responsabilidad en el trabajo. - Relaciones laborales interpersonales. - Mejora continua en la actividad.	Diseño de la investigación: No experimental. Población: - 30 trabajadores. Muestra: - Población total. Técnicas e instrumentos de investigación: - Encuesta / cuestionario. - Entrevista / Guía de entrevista.

la inseguridad laboral sobre el desempeño laboral en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022? PE4: ¿Cómo se relacionan los conflictos interpersonales con el desempeño laboral en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022?	de la inseguridad laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022. PE4: Examinar como se relacionan los conflictos interpersonales con el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.	HE3: Existe una relación significativa entre la inseguridad laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022. HE4: Existe una relación significativa entre los conflictos interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022.			
---	---	---	--	--	--

Anexo 2: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica / instrumento
Estrés laboral	El estrés laboral es una respuesta física, emocional y conductual del trabajador ante demandas del entorno laboral que superan sus capacidades para afrontarlas, afectando su bienestar y rendimiento (OIT, 2022).	El estrés laboral será entendido como el nivel de carga emocional y presión percibida por los trabajadores ante situaciones como exceso de trabajo, ambigüedad en funciones, inseguridad contractual y conflictos interpersonales. Se evaluará mediante un cuestionario estructurado tipo Likert.	Sobre carga laboral.	- <i>Volumen de trabajo.</i> - <i>Tiempos de entrega ajustados.</i>	Encuesta / cuestionario. Escala Likert: 1: Nunca. 2: Casi nunca. 3: A veces. 4: Casi siempre. 5: Siempre.
			Ambigüedad de funciones.	- <i>Falta de claridad en tareas.</i> - <i>Funciones mal definidas.</i>	
			Inseguridad laboral.	- <i>Temor a perder el empleo.</i> - <i>Inestabilidad contractual.</i>	
			Conflictos interpersonales.	- <i>Relaciones tensas.</i> - <i>Maltrato verbal o psicológico.</i>	
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la capacidad que tiene el trabajador para alcanzar objetivos, asumir responsabilidades, mantener relaciones interpersonales funcionales y mejorar continuamente su actividad en el entorno organizacional. (Pineda, Salazar, Zaragoza & Silva, 2023)	El desempeño laboral será evaluado mediante un cuestionario tipo Likert aplicado a los trabajadores, considerando el cumplimiento de objetivos, la responsabilidad individual, las relaciones interpersonales en el entorno laboral y la mejora continua en sus funciones.	Cumplimiento de objetivos.	- <i>Grado de logro de metas asignadas.</i> - <i>Nivel de cumplimiento de tareas dentro del plazo previsto.</i>	
			Responsabilidad en el trabajo.	- <i>Puntualidad y asistencia en el centro laboral.</i> - <i>Cumplimiento de funciones sin supervisión constante.</i>	
			Relaciones laborales interpersonales.	- <i>Colaboración con compañeros de trabajo.</i> - <i>Habilidad para resolver conflictos laborales de forma respetuosa.</i>	
			Mejora continua en la actividad.	- <i>Aplicación de conocimientos adquiridos en capacitaciones.</i> - <i>Búsqueda activa de soluciones para mejorar el rendimiento.</i>	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

Nos presentamos como Br. Yenifer Catalán Villafuerte y Br. Gena Lee Cconochuilca Sosaya, egresadas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. La encuesta que se dispone a continuación es parte integral de nuestra investigación titulada “**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA AGENCIA DE VIAJES RAP TRAVEL PERÚ, CUSCO - 2022**”. El objetivo de este cuestionario es recopilar información de carácter académico, garantizando la protección de los datos personales de los participantes y asegurando la confidencialidad en el manejo de sus respuestas.

Agradecemos profundamente su disposición y colaboración voluntaria para participar en este estudio, lo cual contribuirá significativamente al desarrollo de propuestas para mejorar el bienestar laboral en la organización.

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su experiencia laboral en la agencia. Por favor, lea cuidadosamente cada una y marque con una "X" la opción que mejor represente su nivel de frecuencia o acuerdo, de acuerdo con la siguiente escala:

ESCALA VALORATIVA

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (A)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

Ítems o preguntas	Escala Valorativa				
	1	2	3	4	5
V1: Estrés laboral	N	CN	A	CS	S
Dimensión 1: Sobrecarga laboral					
1) Siento que tengo más trabajo del que puedo manejar en mi jornada laboral					
2) A menudo me asignan múltiples tareas al mismo tiempo.					
3) Suelo trabajar con plazos de entrega demasiado cortos.					
4) Las fechas límite para completar mis tareas me generan presión constante.					
Dimensión 2: Ambigüedad de funciones					
5) No tengo claridad sobre las funciones que debo cumplir en mi puesto.					
6) A veces no sé con exactitud lo que se espera de mí en el trabajo.					
7) Mis responsabilidades cambian sin una explicación clara.					
8) Realizo actividades que no corresponden a mi cargo sin orientación previa.					
Dimensión 3: Inseguridad laboral					
9) Me preocupa la posibilidad de ser despedido.					
10) Siento que mi continuidad en el puesto no está garantizada.					
11) Considero que mi contrato laboral no me brinda estabilidad.					
12) Percibo que mi situación laboral es temporal o incierta.					
Dimensión 4: Conflictos interpersonales					
13) Tengo conflictos frecuentes con algunos compañeros de trabajo.					
14) El ambiente en mi área se vuelve tenso con facilidad.					
15) Me han hablado con rudeza o faltado el respeto en el trabajo.					
16) Me he sentido emocionalmente afectado por el trato de algún colega o superior.					

Muchas gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nos presentamos como Br. Yenifer Catalán Villafuerte y Br. Gena Lee Cconochuilca Sosaya, egresadas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. La encuesta que se dispone a continuación es parte integral de nuestra investigación titulada **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA AGENCIA DE VIAJES RAP TRAVEL PERÚ, CUSCO - 2022”**. El objetivo de este cuestionario es recopilar información de carácter académico, garantizando la protección de los datos personales de los participantes y asegurando la confidencialidad en el manejo de sus respuestas.

Agradecemos profundamente su disposición y colaboración voluntaria para participar en este estudio, lo cual contribuirá significativamente al desarrollo de propuestas para mejorar el bienestar laboral en la organización.

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su experiencia laboral en la agencia. Por favor, lea cuidadosamente cada una y marque con una "X" la opción que mejor represente su nivel de frecuencia o acuerdo, de acuerdo con la siguiente escala:

ESCALA VALORATIVA

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (A)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

Ítems o preguntas	Escala Valorativa				
	1	2	3	4	5
V2: Desempeño laboral	N	CN	A	CS	S
Dimensión 1: Cumplimiento de objetivos					
17) Cumpló con los objetivos laborales que me son asignados.					
18) Me esfuerzo en alcanzar los resultados esperados en mi puesto.					
19) Entrego mis actividades dentro del tiempo establecido.					
20) Gestiono mis tareas para cumplir con los plazos sin retrasos.					
Dimensión 2: Responsabilidad en el trabajo					
21) Asisto puntualmente a mis labores diarias.					
22) Me presento de forma constante y sin ausencias injustificadas.					
23) Realizo mis funciones correctamente sin necesidad de supervisión directa.					
24) Soy responsable en el cumplimiento de mis tareas asignadas.					
Dimensión 3: Relaciones laborales interpersonales					
25) Colaboro activamente con mis compañeros cuando realizamos tareas en equipo.					
26) Estoy dispuesto(a) a ayudar a mis colegas cuando lo requieren.					
27) Manejo los desacuerdos con mis compañeros de forma respetuosa.					
28) Evito conflictos y busco soluciones mediante el diálogo.					
Dimensión 4: Mejora continua en la actividad					
29) Aplico los conocimientos adquiridos en capacitaciones en mi trabajo diario.					
30) Uso lo aprendido para mejorar la calidad de mis actividades.					
31) Propongo nuevas formas de mejorar los procesos de mi área.					
32) Me esfuerzo por mejorar continuamente mis funciones laborales.					

GUIA DE ENTREVISTA

Título de la investigación:

*Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de Viajes RAP Travel Perú,
Cusco – 2022.*

Objetivo de la entrevista:

Conocer la percepción de los supervisores sobre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la agencia.

Dirigido a:

Supervisores o jefes de área de RAP Travel Perú.

ESTRÉS LABORAL

Preguntas:

1. ¿Ha observado que los trabajadores de su área tienen una sobrecarga de tareas? ¿Con qué frecuencia ocurre?
2. ¿Cómo afecta esa carga laboral al desempeño de su equipo?
3. ¿Considera que los trabajadores tienen claridad sobre sus funciones?
4. ¿Suele haber cambios o falta de precisión en las tareas asignadas?
5. ¿Cree que sus trabajadores sienten que su empleo es estable? ¿Ha notado temor o incertidumbre al respecto?
6. ¿Cómo se manifiesta esa inseguridad laboral en su comportamiento?
7. ¿Se han presentado conflictos entre trabajadores o con usted como jefe?
8. ¿Cómo impactan estos conflictos en el ambiente laboral o en los resultados del área?

DESEMPEÑO LABORAL

Preguntas:

9. ¿En qué medida los trabajadores de su equipo logran cumplir con las metas asignadas?
10. ¿Qué factores facilitan o dificultan ese cumplimiento??
11. ¿Cómo evalúa la puntualidad y el nivel de compromiso de su equipo?
12. ¿Qué tan autónomos son los trabajadores en el cumplimiento de sus tareas?
13. ¿Cómo describiría la dinámica de trabajo en equipo entre los trabajadores de su área?
14. ¿Qué prácticas fomentan un buen clima laboral?
15. ¿Ha notado que los trabajadores aplican los aprendizajes de capacitaciones?
16. ¿Qué acciones toma su equipo para mejorar el rendimiento general?

Anexo 4: Formato de validación del instrumento de investigación.

INSTRUCCIONES:

El presente documento, tiene como objetivo el de recoger información útil de personas especializadas en el tema: **“Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de viajes RAP Travel Perú, Cusco – 2022”**.

Marque con una X en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento.

Ítems o preguntas	Escala Valorativa				
	1	2	3	4	5
V1: Estrés laboral	N	CN	A	CS	S
Dimensión 1: Sobrecarga laboral					
1) Siento que tengo más trabajo del que puedo manejar en mi jornada laboral					
2) A menudo me asignan múltiples tareas al mismo tiempo.					
3) Suelo trabajar con plazos de entrega demasiado cortos.					
4) Las fechas límite para completar mis tareas me generan presión constante.					
Dimensión 2: Ambigüedad de funciones					
5) No tengo claridad sobre las funciones que debo cumplir en mi puesto.					
6) A veces no sé con exactitud lo que se espera de mí en el trabajo.					
7) Mis responsabilidades cambian sin una explicación clara.					
8) Realizo actividades que no corresponden a mi cargo sin orientación previa.					
Dimensión 3: Inseguridad laboral					
9) Me preocupa la posibilidad de ser despedido.					
10) Siento que mi continuidad en el puesto no está garantizada.					
11) Considero que mi contrato laboral no me brinda estabilidad.					

12) Percibo que mi situación laboral es temporal o incierta.					
Dimensión 4: Conflictos interpersonales					
13) Tengo conflictos frecuentes con algunos compañeros de trabajo.					
14) El ambiente en mi área se vuelve tenso con facilidad.					
15) Me han hablado con rudeza o faltado el respeto en el trabajo.					
16) Me he sentido emocionalmente afectado por el trato de algún colega o superior.					
Ítems o preguntas	Escala Valorativa				
	1	2	3	4	5
V2: Desempeño laboral	N	CN	A	CS	S
Dimensión 1: Cumplimiento de objetivos					
1) Cumplo con los objetivos laborales que me son asignados.					
2) Me esfuerzo en alcanzar los resultados esperados en mi puesto.					
3) Entrego mis actividades dentro del tiempo establecido.					
4) Gestiono mis tareas para cumplir con los plazos sin retrasos.					
Dimensión 2: Responsabilidad en el trabajo					
5) Asisto puntualmente a mis labores diarias.					
6) Me presento de forma constante y sin ausencias injustificadas.					
7) Realizo mis funciones correctamente sin necesidad de supervisión directa.					
8) Soy responsable en el cumplimiento de mis tareas asignadas.					
Dimensión 3: Relaciones laborales interpersonales					
9) Colaboro activamente con mis compañeros cuando realizamos tareas en equipo.					
10) Estoy dispuesto(a) a ayudar a mis colegas cuando lo requieren.					
11) Manejo los desacuerdos con mis compañeros de forma respetuosa.					

Anexo 5: Evidencias de validación de instrumento.

Solicitud para la validación de instrumento dirigida a la Dra. Gloria Cardoso Moscoso.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Profesor : Dra. Gloria Paulina Cardoso Moscoso

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que, siendo egresadas de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, necesitamos validar el instrumento con el cual recogeremos información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y así optar al título de Licenciada en Turismo.

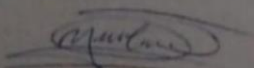
El título del trabajo de investigación es: "**Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de viajes RAP Travel Perú, Cusco - 2022**", siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos en los temas mencionados y poder aplicar el instrumento, he considerado conveniente recurrir a usted.

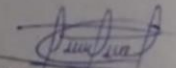
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

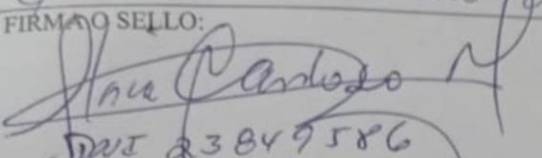
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de Variable
- Formato de Validación por criterio de Expertos del instrumento

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración y aprecio.

Atentamente,


Catalán Villafuerte Yenifer
Tesisista


Ceñocheuileá Sosaya Gena Lee
Tesisista

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE ()		NO APLICABLE ()	
VALIDADO POR: Gloria Paulina Cardoso Moscoso.			
FIRMA O SELLO:  DNI 23849586 ORDID.			

INSTRUCCIONES:

Acerca de la validez del instrumento de recolección de datos:

- 1 = Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
- 2 = Representa una absolución escasa de la interrogante
- 3 = Significa la absolución del ítem en términos intermedios
- 4 = Representa estimación que el instrumento absuelve en gran medida la interrogante planteada.
- 5 = Representa el mayor valor de la escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de una manera totalmente suficiente.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Profesor : Dr. Francisco Astete Saavedra

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que, siendo egresadas de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, necesitamos validar el instrumento con el cual recogeremos información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y así optar al título de Licenciada en Turismo.

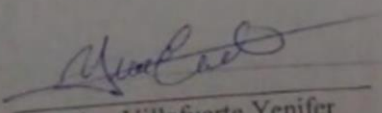
El título del trabajo de investigación es: "Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia de viajes RAP Travel Perú, Cusco - 2022", siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos en los temas mencionados y poder aplicar el instrumento, he considerado conveniente recurrir a usted.

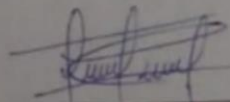
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Matriz de consistencia
- Operacionalización de Variable
- Formato de Validación por criterio de Expertos del instrumento

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración y aprecio.

Atentamente,


Catalán Villafuerte Yenifer
Tesisista


Ceonochuilca Sosaya Gena Lee
Tesisista

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE (X)

NO APLICABLE ()

VALIDADO POR:

FIRMA O SELLO:

INSTRUCCIONES:

Acerca de la validez del instrumento de recolección de datos:

- 1 = Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
- 2 = Representa una absolución escasa de la interrogante
- 3 = Significa la absolución del ítem en términos intermedios
- 4 = Representa estimación que el instrumento absuelve en gran medida la interrogante planteada.
- 5 = Representa el mayor valor de la escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de una manera totalmente suficiente.

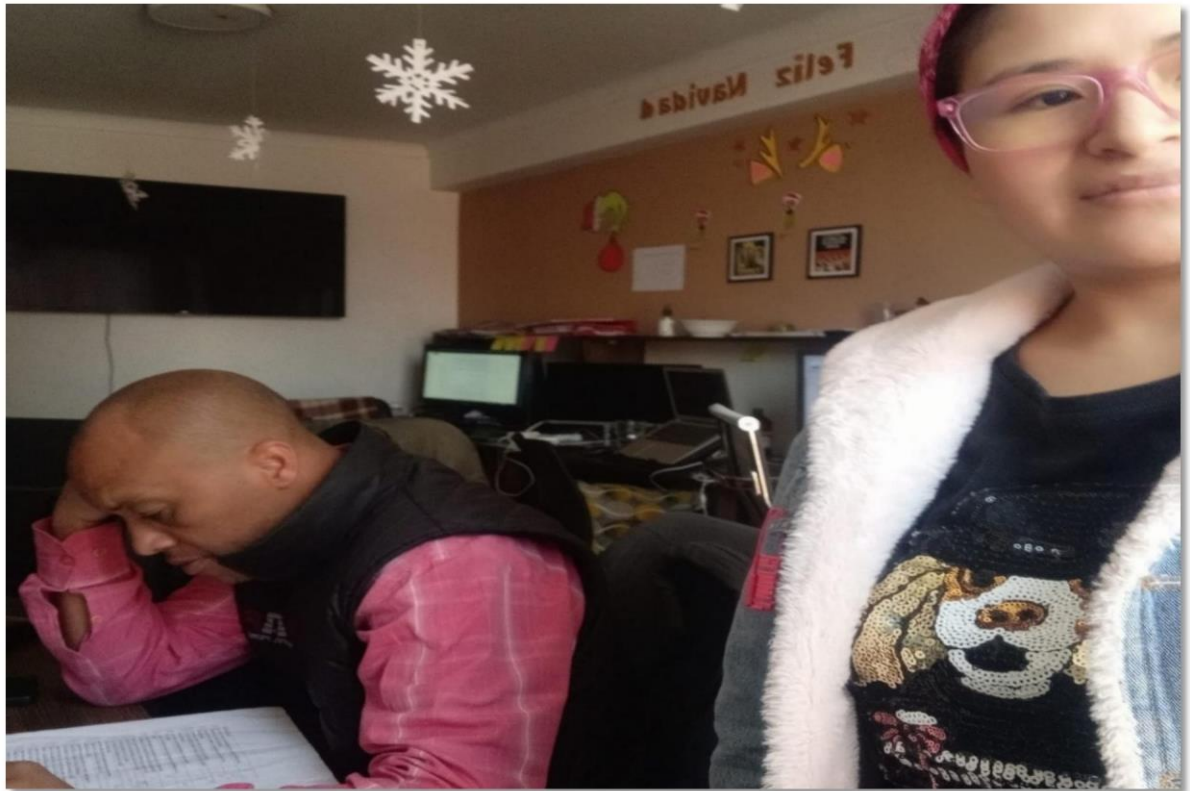
Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cuzco
Facultad de Administración y Turismo
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE TURISMO

Dr. Francisco Astete Saavedra
DIRECTOR

Anexo 6: Panel fotográfico



Nota: Tesistas encuestando trabajadores de la Empresa RAP Travel Perú.



Nota: Tesistas entrevistando a los supervisores de la Empresa RAP Travel Perú.