

**UNIVERSIDAD CENTRAL “MARTA ABREU” DE LAS VILLAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO
CARRERA LICENCIATURA EN TURISMO**



TRABAJO DE DIPLOMA

**TÍTULO: PROGRAMA SOCIO-PSICOLÓGICO DE CAPACITACIÓN PARA EL
MANEJO DEL ESTRÉS EN EL HOTEL HORIZONTES “LA GRANJITA”.**

Diplomante: Víctor Daniel Chibás Estrada.

Tutora: Dra. C. PT Alicia de La Concepción Alfonso Serafín.

Consultante: MSc. Yanet Rodríguez Carmona.

**Santa Clara
2017**

Pensamiento

*La mejor arma contra el estrés es nuestra
capacidad de elección entre un pensamiento y otro.*

William James

Dedicatoria

A mi maravillosa familia que amo mucho,

*A mis profesores y compañeros; es a todos ustedes a quienes
le dedico todos mis logros, todo lo que he hecho y haré.*

Deseando que sientan el orgullo que siento yo por ustedes.

Agradecimientos

A mi mamá Vilma por ser una excelente guía, además, por darme su amor eterno y hacer de mí la persona que soy hoy.

A mi padre Francisco por su ejemplo, su gran apoyo y preocupación que siempre han influido en mí.

Gracias a los dos por siempre confiar en mí

A mi hija Cristinita que es la fuente de todas mis acciones de sacrificio...

A mi mujer Yaneisy, quien siempre me brindó su apoyo y pasó casi que los mismos sacrificios que yo durante estos cinco años de la carrera.

A mi hermano, mis tíos, abuelos, en general a todos mis familiares que siempre me apoyaron con su preocupación y ayuda

A la Dra. Alicia, de una forma especial, por tanto tiempo dedicado y su espíritu de sacrificio incansable fue muy importante en la confección de este trabajo de Diploma.

A mi padrino Dámaso y a todos mis hermanos de religión, que siempre me ayudaron a tener las cosas a mi favor...

A Alexis, que más que un amigo, es un hermano, por ser mi compañero de cuarto que estuvo siempre a mi lado, en los buenos y malos momentos.

A todos mis amigos y compañeros de la UCLV por compartir juntos la gesta de cinco años en la Universidad.

A los compañeros de aula de los cuales he aprendido mucho; con su diversidad de personalidades.

A todos los trabajadores del complejo hotelero de Sancti Spiritus Rijo-Plaza-Don Florencio, quienes siempre me acogieron como un trabajador más durante estos cinco años.

A los trabajadores y directivos del Hotel Horizontes La Granjita, por su apoyo.

A todos los profesores del Departamento de Turismo, que han sido esenciales en mi formación como profesional, incluyendo a aquellos que ya no son parte de este.

A todos los que han contribuido a que hoy pueda cumplir mi sueño de graduarme feliz de Licenciado en Turismo.

A todos, Muchas Gracias

Resumen

El trabajo de diploma se desarrolla en el Hotel Horizonte "La Granjita" en la provincia de Villa Clara, con el objetivo principal de diseñar un programa de capacitación socio-psicológico para los directivos y trabajadores de la entidad objeto de estudio. En este sentido se realizó un diagnóstico de las necesidades de capacitación de los directivos y trabajadores del Hotel como punto de partida para determinar la importancia de realizar un estudio en este tema tan necesario, como base para elaborar el programa de capacitación. Entre las principales técnicas y/o métodos utilizados para la investigación se encuentran el análisis documental, la observación directa, las entrevistas individuales, encuestas, Test de estrés y completamiento de frases, los cuales mostraron su eficiencia en este tipo de estudio. Como resultado de la investigación se diseñó y aplicó un programa de capacitación para los directivos y trabajadores objeto de estudio integrado por tres fases: Sensibilización del personal por la temática y el estudio investigativo de Estrés, diagnóstico para evaluar los indicadores que derivan estrés laboral en condiciones de interculturalidad con mayor impacto e intervención que consta de cinco sesiones de trabajo, comprobándose su eficiencia en la práctica, al compararlo con programas de capacitación precedentes y valorarlo mediante el juicio de expertos según el objetivo planteado. Palabras claves: estrés, bienestar, interculturalidad y programa de capacitación.

Abstract

The diploma work is developed in the Hotel Horizontes "La Granjita" in Villa Clara province, with the main objective of designing a socio-psychological training program for directives and workers of the entity study object. In this sense it was carried out a diagnosis of the necessities of the directives training and workers of the Hotel, like starting point to determine the importance of carrying out a study in this necessary topic, it was the base to elaborate the training program. Among the main ones technical and/or methods used for the investigation are the documental analysis, the direct observation, the individual interviews, surveys, test of stress and Completed of Sentences, which showed their efficiency in this study type. As a result of the investigation it was designed and it applied a training program for directives and workers integrated by three phases: The personnel's sensitization to the thematic one and the investigative study of stress, diagnosis to evaluate the indicators that derive labor stress under intercultural conditions with a great impact and intervention that it consists of five work sessions, being proven their efficiency in the practice, when comparing it with precedent training programs and to value it by means of the trial of experts according to outlined objective. **Key words:** stress, well-being, interculturality and training program.

Índice

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE TURISMO E INTERCULTURALIDAD; ESTRÉS, CLIMA, BIENESTAR Y CAPACITACIÓN.	8
1. TURISMO E INTERCULTURALIDAD	8
1.2. Situación actual del turismo y estrés.....	11
1.3. ESTRÉS LABORAL.	17
1.3.1. Tipos de estrés laboral.....	20
1.3.2. Tipos de estresores laborales:	20
1.3.3. Diez indicadores del estrés más comunes.....	24
1.4. GESTIÓN DEL TURISMO DESDE EL CLIMA LABORAL Y EL BIENESTAR. .	25
1.4.1. Clima organizacional.....	26
1.4.2. Bienestar humano y salud mental	29
1.5. LA CAPACITACIÓN: PROGRAMAS PARA SU EJECUCIÓN.	30
CAPÍTULO 2. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE APRENDIZAJE EN ESTRÉS AL PERSONAL DEL HOTEL HORIZONTES “LA GRANJITA”.	35
2.2. VALORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.....	35
2.3. PROCEDIMIENTO PARA EL DIAGNÓSTICO EN EL HOTEL HORIZONTES “LA GRANJITA”	36
2.4. DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL HOTEL HORIZONTES “LA GRANJITA”	38
2.5. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y ASPECTOS CLAVES A MEJORAR MEDIANTE LA CAPACITACIÓN.	40
2.6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICOS.	44

RESUMEN DEL CRUZAMIENTO DE INFORMACIÓN: TRIANGULACIÓN.....	47
• 2.6. Conclusiones generales del segundo capítulo	48
CAPÍTULO 3 PROGRAMA SOCIO-PSICOLÓGICO DE CAPACITACIÓN EN EL MANEJO DEL ESTRÉS, PARA EL PERSONAL DEL HOTEL HORIZONTES “LA GRANJITA”.....	49
3.1 PRINCIPIOS PSICOLÓGICOS Y DIDÁCTICOS DE LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE LAS DISTINTAS ACTIVIDADES:	50
3.1.1 Factores principales que justifican la utilización de un programa socio- psicológico de capacitación en el hotel horizontes “la granjita”, que responda a las necesidades de aprendizaje en esta temática, mediante la aplicación de un procedimiento científicamente fundamentado.	52
3.2 CRITERIOS PARA REALIZAR UN PROGRAMA.	52
3.3. ELABORACIÓN DEL PROGAMA DE CAPACITACIÓN SOCIO-PSICOLÓGICO EN MANEJO DEL-ESTRÉS PARA EL PERSONAL DEL <i>HOTEL HORIZONTES “LA GRANJITA”</i>	53
3.4 Validación del programa del curso mediante el juicio de expertos.	60
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	67
Índice de Citas y Referencias Bibliográficas	68

Introducción

INTRODUCCIÓN

La gestión de los hombres es necesaria por su utilidad en las instituciones, esto es aplicable a todas las personas y a las entidades turísticas, de forma directa o indirecta mediante los puestos laborales que desempeñan, lo que se hace más complejo en el turismo por las exigencias de estos contextos. El turismo en Cuba, constituye un sector de vital importancia para la sociedad y la economía.

Según la OMT, es una importante actividad que promueve el desarrollo social, económico y político en muchos países, por lo que constituye para las poblaciones profundas aspiraciones, según lo manifiesta la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1999).

En las últimas seis décadas, el turismo experimenta una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo; no obstante, no se deben sobrevalorar los impactos positivos, es preciso estudiar y analizar sus limitantes.

Las posibles incidencias en el actuar de las personas que laboran directamente en él y que están determinadas en gran medida por el surgimiento de nuevas necesidades del turista actual y las entidades turísticas, se hace inevitable establecer límites ambientales y sociales dentro de los que se destacan la capacidad de carga, el manejo de desechos, el uso y organización de los recursos turísticos, y el fortalecimiento de la identidad cultural, con el fin de que la actividad realmente genere incentivos que motiven a los trabajadores a desempeñar un mejor servicio a los clientes que visitan las instalaciones y que deben mostrar en sus **relaciones interpersonales el bienestar** que respira su **personalidad**, aspectos estos importantes y no totalmente analizados en el turismo, en particular en el Hotel Horizonte "La Granjita", donde es una necesidad trabajar por una aproximación intercultural en la interacción interpersonal portadora de cultura, tanto entre los trabajadores como entre estos con los directivos y clientes, con el objetivo de ver el impacto de estas interrelaciones.

INTRODUCCIÓN

Lo referido, puede contribuir a promover un turismo sostenible en un ambiente de bienestar.

Jesús San Martín García es profesor en el Departamento de Psicología Social, Antropología Social, Trabajo Social y Servicios Sociales de la Facultad de Psicología de la Universidad de Málaga, él aborda la interacción social entre turistas y residentes, analiza que es una de las formas de contacto intercultural más importantes en la actualidad, ya que los viajes de tipo turístico son cada vez más frecuentes y cotidianos.

Esa relación, es importante porque forma parte de la propia naturaleza de la experiencia turística, ya que es prácticamente imposible viajar a través de regiones deshabitadas en las que no se entre en contacto, de alguna forma, con la población local. Obviamente, los turistas no interaccionan únicamente con residentes, sino que, incluso en mayor medida, lo hacen con otros turistas, directivos de los hoteles y trabajadores, o con el propio guía en el caso de los viajes organizados.

Por otro lado, el contacto entre turistas y residentes se produce, en la mayoría de las ocasiones con personas que pertenecen, directa o indirectamente, a la industria turística, siendo dicho contacto de naturaleza ocasional y fugaz; en otros, como el de aquellos turistas más motivados por la búsqueda de la autenticidad, el contacto puede, incluso, llegar a convertirse en la base de la experiencia turística.

Por lo referido, los turistas tienen un menor número de encuentros con los residentes y éstos son de menor intensidad de lo que se asume; por otro lado, en los turistas es frecuente, no presentar una especial motivación hacia el hecho de mantener contactos directos con los residentes, directivos y trabajadores.

Junto a lo anterior, reflexiona Allport en sus obras que la cuestión no es tan simple como para considerar que el mero contacto entre personas aumentará la atracción entre ellas, reconociendo que el contacto puede tanto disminuir como aumentar el prejuicio, el estrés y las dificultades entre las culturas, esto es aplicable a la relación entre trabajadores, directivos de hoteles y de estos con los turistas.

Allport enfatiza *la naturaleza del contacto*, afirmando que sus efectos dependerán tanto del tipo de personas implicadas como de las situaciones concretas en las que se produzca. Actualmente, la hipótesis del contacto hace referencia a que la asociación entre miembros de diferentes grupos sociales tendrá resultados positivos, siempre y cuando vaya acompañada por una serie de contingencias favorecedoras de lo contrario no sucederá así.

Situación problemática.

Todo lo anterior marcan una tendencia a establecer relaciones entre las formas de trabajo en el Hotel "La Granjita" dada al logro de un mejor servicio y favorecer la salud de los trabajadores, lo que en ocasiones se ve dificultado por factores materiales y por situaciones de estrés, manifestados entre ellos, de ellos con la satisfacción personal y sus motivaciones, inciden algunas problemáticas de salud, lo que constituye por ello, la base de la **situación problemática** de la presente investigación y refleja la **necesidad de gestionar el servicio turístico** a partir de **considerar integralmente las condiciones de trabajo, salario, relaciones interpersonales, motivaciones laborales, toma de decisiones, intereses, así como factores o estresores que afectan la sensación de bienestar** de algunos trabajadores en las diversas áreas del Hotel Horizonte "La Granjita" y **móvil del estrés** como parte del trabajo en unos más manifiesto que en otros, en la actividad diaria del día a día, de forma tal que se garantice su integración con el resto de los actores y su sostenibilidad para seguir dando respuesta a las demandas del turismo con una buena salud mental y física.

A pesar de que se reconoce la **importancia de estos estudios de estrés**, en el *Hotel Horizontes "La Granjita"*, no se han desarrollado estudios previos a esta investigación que tributen a la capacitación del personal en este tema con técnicas socio-psicológicas que faciliten herramientas para que el trabajador se proteja a sí mismo de los síntomas de estrés que ya algunos de ellos tienen, lo que queda **demostrado en el diagnóstico de necesidades de aprendizaje en estas temáticas expresadas anteriormente**, donde se detectaron alteraciones que descubren la existencia de estrés y la necesidad de **trabajar con mirada de bienestar** para facilitar las

relaciones interpersonales y las motivaciones. Esto constituye un problema al que se hace necesario dedicarle atención, desde una óptica científicamente tratada. Lo anteriormente expuesto constituye la **situación problemática** de la presente investigación, siendo el **Objeto de estudio** el **proceso de capacitación** para el personal de la ***Hotel Horizontes “La Granjita”***.

En correspondencia con la situación problemática anteriormente expuesta, se presenta el **problema de investigación** siguiente:

Carencia de conocimiento en cómo manejar el estrés, por el personal del Hotel Horizontes “la Granjita”.

Objetivos de la investigación

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado en la presente investigación se traza como **objetivo general**:

Diseñar un Programa socio-psicológico de capacitación en el manejo del estrés, para el personal del hotel Horizontes “La Granjita” que responda a sus necesidades de aprendizaje en esta temática, mediante la aplicación de un procedimiento científicamente fundamentado.

Para dar cumplimiento al objetivo general, se proponen los siguientes **objetivos específicos**:

1. Realizar un análisis de los estudios teóricos previos, que justifican el manejo del estrés con mirada de bienestar en los trabajadores del turismo.
2. Diagnosticar las necesidades de aprendizaje en manejo del estrés en el personal del Hotel Horizontes “La Granjita”.
3. Diseñar un programa socio-psicológico de capacitación en el manejo del estrés para el personal del Hotel Horizontes “La Granjita”, centrado en las exigencias que impone el bienestar en turismo, a partir de un procedimiento científicamente fundamentado.

4. Validar el programa socio-psicológico de capacitación en el manejo del estrés para el personal, centrado en las exigencias que impone el bienestar en turismo en el Hotel Horizontes “La Granjita”, a partir del juicio de expertos.

Hipótesis de la investigación:

Si, se diseña un programa socio-psicológico que permita la capacitación sobre el *manejo del estrés laboral en el personal del Hotel Horizontes “La Granjita”*, entonces, se proporcionarán las acciones de enseñanza necesarias para el logro del bienestar en el personal de la organización.

Definición de variables:

-Variable efecto – dependiente: proceso de capacitación en el manejo del estrés para el personal del *Hotel Horizontes “La Granjita”*.

-Variable causa – independiente: Programa socio-psicológico para la capacitación que posibilite la orientación y manejo del estrés en el personal del Hotel Horizontes *“La Granjita”*.

Justificación.

Esta investigación surge de la necesidad que presenta el Hotel Horizontes “La Granjita”, que aplica el Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Cubano, para lo que se diseña un programa socio-psicológica de capacitación en manejo del estrés, frente y como parte de la variabilidad de situaciones que provocan estrés, centrado en exigencias que impone una mirada desde el bienestar, a partir de la concepción de ésta como forma sustancial para la resolución de un problema que afecta el clima organizacional de la empresa.

La investigación posee además un **valor teórico, metodológico y práctico**.

El **valor teórico** de la investigación se sustenta en la revisión bibliográfica de literatura nacional e internacional, en la elaboración de un marco teórico que contempla los aspectos fundamentales sobre el turismo y estrés intercultural centrado

en exigencias que impone una mirada desde el bienestar y en el análisis de diferentes metodologías y procedimientos relacionados .

El valor metodológico de la investigación está dado por la selección de un procedimiento de diagnóstico y otro para la capacitación con características socio-psicológicas para el programa para el personal de turismo y manejo de estrés centrado en exigencias que impone una mirada desde el bienestar del *Hotel Horizontes “La Granjita*, acorde a sus características.

El **valor práctico** radica en proveer al *Hotel Horizontes “La Granjita ”*, de un programa socio-psicológico de capacitación en manejo del estrés que posibilite la orientación del personal en esta temática, centrado en exigencias que impone una mirada desde el bienestar que permita entrenar al personal en el mismo, contribuyendo a su preparación y actualización en esta materia a través de herramientas, creando las condiciones para perfeccionar el manejo del estrés para una mejor salud y servicio al hotel.

Por su parte la **novedad** radica en la elaboración de un programa socio-psicológico para la capacitación que posibilite la orientación en manejo del estrés para el personal del *Hotel Horizontes “La Granjita*, centrado en exigencias que impone una mirada desde el bienestar con un enfoque integrador, abierto, dinámico, sostenible y flexible; *teniendo presente los estresores diagnosticados como causa de los síntomas del estrés*. Por otra parte constituye la primera experiencia de este tipo para el Hotel objeto de estudio. En el desarrollo de la investigación utilizaron diferentes métodos y técnicas psicológicas.

Viabilidad de la investigación: La entidad es un Hotel de turismo que se encuentra clasificado de tres estrellas, lo que contribuye a la disposición de los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación, en término de recursos materiales, humanos y financieros, y el haber contado con una alta disposición por parte de la dirección del Hotel, así como de sus trabajadores, al éxito de este trabajo. También existe información para trabajar en el tema y el resto es posible obtenerla con el apoyo de la entidad.

Limitaciones y alcance del estudio.

En el desarrollo de la investigación se utilizaron diferentes métodos y técnicas como son: del **nivel teórico** (análisis-síntesis, inducción-deducción, abstracción, histórico-lógico y el hipotético-deductivo), **empíricos**, tal como : un test de estrés donde se valoran los síntomas de estrés en una escala de Likert (también denominada método de evaluaciones sumarias o escala psicométrica), el análisis documental, la observación directa, entrevista no estructurada, encuesta, técnica de los 10 deseos, criterio o juicio de expertos, encuesta de clima institucional y el empleo de **métodos estadísticos**(SPSS-21).

La investigación se desarrollará mediante una estructura lógica que se compone del resumen de la investigación, el índice, la introducción donde se explica la importancia del tema y la metodología utilizada; y tres capítulos donde se desarrolla la investigación. En el **primer capítulo**, se realizó una revisión bibliográfica en torno al turismo, estrés y lo intercultural. En el **segundo capítulo** se aplica el diagnóstico de las necesidades de aprendizaje en turismo, estrés y lo intercultural para los directivos y trabajadores de la entidad objeto de estudio, utilizando una metodología adecuada y adaptable a las condiciones objetivas y subjetivas del mismo. En el **tercer capítulo** se aplica un procedimiento científicamente fundamentado para la capacitación del personal (directivo y trabajador) con un programa socio-psicológico de capacitación. Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación realizada, se referencia toda la *Bibliografía* consultada para el desarrollo de la investigación y se exponen los *Anexos* pertinentes.

Capítulo 1

CAPÍTULO 1: INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE TURISMO E INTERCULTURALIDAD; ESTRÉS, CLIMA, BIENESTAR Y CAPACITACIÓN.

INTRUDUCCIÓN.

El turismo representa un factor de desarrollo clave en la economía de numerosos países, entre ellos Cuba, donde se ha convertido en una de las mayores fuentes generadoras de empleo, de divisas y de estímulo a la inversión y al crecimiento económico. No obstante, más allá de su dimensión económica, el turismo debe analizarse y abordarse desde perspectivas diversas que tengan presente también los aspectos sociales, culturales y medioambientales que le acompañan. La actividad turística es un resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores a considerar. (Ver **Anexo No. 1- HILO CONDUCTOR**).

1. TURISMO E INTERCULTURALIDAD.

El turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. El turismo mundial tiene estrecha relación con el desarrollo y se inscriben en él un número progresivo de nuevos destinos. Esta dinámica ha convertido al turismo en impulsor del progreso socioeconómico, tanto mundial y en ello, Cuba.

El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo. Este crecimiento se vincula al aumento de la diversificación y de la competencia entre los destinos.

La expansión general del turismo en los países industrializados y desarrollados ha sido beneficiosa, en términos económicos y de empleo, para muchos sectores relacionados.

La contribución del turismo al bienestar económico depende de la calidad y de las rentas que el turismo ofrezca. La OMT ayuda a los destinos a posicionarse, de forma sostenible, en unos mercados nacionales e internacionales cada vez más complejos. Como organismo de las Naciones Unidas dedicado al turismo, la OMT insiste en que los países en desarrollo pueden beneficiarse especialmente del turismo.

Para otros más desarrollados, significa la posibilidad de generar unos recursos que fortalezcan su economía o que, incluso, contribuyan a consolidarla. El turismo interesa a todo el mundo, a algunos porque supone su medio de subsistencia y a otros, porque les permite gozar de las tan merecidas vacaciones. Sea cual sea el motivo, parece ser que nos encontramos ante una de las actividades de carácter social y económico de mayor futuro.

Definiciones de Turismo, como actividad turística, pueden encontrarse numerosas, y estarán en función de los rasgos que se pretendan destacar, tanto como de la causa de resaltar especiales elementos que le configuran. Sin querer profundizar en este tema, es importante que se añada algún concepto, con la idea de facilitar mejor la comprensión de los problemas que más tarde se presentarán.

Pulido San Román, en su “Introducción a un análisis econométrico del turismo”, apunta que, en un sentido amplio, “un turista es aquella persona que, con motivo de un desplazamiento, efectúa un gasto de renta en lugar distinto de aquél en que se origina dicha renta y en el cual no reside habitualmente”.

Aún estando plenamente de acuerdo con ambos autores en sus definiciones, es necesario puntualizar algunos aspectos.

En el presente trabajo se ha realizado un análisis comparativo de las principales definiciones de turismo encontradas en la literatura abordadas por autores como González, (2015), Figuerola, (1991); Goeldner y otros (2000) y OMT (2001); citados en Martín (2006); González, (2015); Martín, (2006); y Cruz (2009); hay ver el fenómeno turístico desde varias perspectivas para facilitar su comprensión.

En el análisis se obtuvo de los autores que coinciden en la mayoría de los criterios, entre ellos se encuentran: OMT (2001), Colectivo de autores (2005) y Martín (2006), a los efectos de la presente investigación el autor asume la realidad económica y social cubana y el concepto aportado por Martín, (2006), la cual plantea que:

Turismo es el conjunto de fenómenos y relaciones económicas, psico-sociológicas y medioambientales que se generan entre las entidades vinculadas a los viajes desde el lugar emisor, las entidades proveedoras de servicios y productos en el lugar de destino, los gobiernos de los lugares emisores-receptores y las comunidades locales de acogida, con motivo del viaje y estancia de visitantes temporales en un destino diferente a su lugar de residencia habitual (Martín, 2006:14).

El turismo como fenómeno social y como actividad económica es, desde hace años, una realidad asumida. Durante las seis últimas décadas, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo (OMT, 2015).

Un número creciente de destinos de todo el mundo se han abierto al turismo y han invertido en él, haciendo del mismo un sector clave para el progreso socioeconómico, a través de la creación de puestos de trabajo y de empresas, la generación de ingresos de exportación y la ejecución de infraestructuras.

También se afirma como una perspectiva del siglo el incremento de la valoración cultural de los turistas, donde estos se caracterizan por ser más independientes, experimentados, con mayor nivel cultural, más flexibles y espontáneos (Perelló, 2001; Ayala, Martín y Masiques, 2003; citado en Sánchez, (2015); Ávila y Barrado, 2005; citado en Reyes, 2015; Botero et al., 2010; Benítez, 2011). Citado por Hernández (2016).

De lo anteriormente expresado se infiere que para hablar del desarrollo del turismo en cualquier espacio o destino turístico, no solo de Cuba, lo primero es tener en cuenta el ordenamiento territorial, urbanístico y ambiental. No es casual que las Naciones

Unidas hayan nombrado el 2017 como Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, a tono con la Agenda post 2015 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ni que la Organización Mundial de Turismo mantenga las proyecciones y el análisis de las tendencias de crecimiento con una visión hasta el 2030. En nuestro país se viene trabajando de manera muy coherente en el tema, atendiendo a las premisas, las políticas territoriales y sectoriales, vinculadas a los planes y programas de desarrollo que contienen los proyectos a corto, mediano y largo plazo. (Hernández, 2016)

1.2. Situación actual del turismo y estrés.

De acuerdo con la European Foundation, las llamadas “enfermedades de la productividad” asociadas al estrés, constituyeron el 50% de las licencias médicas europeas en 1994. Se estima que las enfermedades relacionadas con el estrés le cuestan a Estados Unidos 200 millones de dólares americanos anuales y a Canadá 20 millones de dólares canadienses. El Instituto Federal Americano de la Salud en el Trabajo”(2012) estima que en el futuro, el estrés será la primera causa responsable de las enfermedades profesionales.

Entre las enfermedades profesionales asociadas al estrés, es posible distinguir un síndrome con características particulares, llamado “Burnout” (BO) o Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Quedar Consumido (Gil-Monte y Peiró, 1999a, Alderete y otros, 2003; Barría, 2002; Carlotto y otros, 2001; Cordeiro, 2003; García y otros, 1999; Grau y Chacón, 1998; Moreno y otros, 1997). Este se tiende a presentar mayormente en aquellos profesionales que prestan servicio directo a personas, tales como docentes, asistentes sociales, psicólogos, entre otros. En general los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales que se caracterizan por un buen desempeño, son comprometidos con su trabajo y tienen expectativas altas sobre las metas que se proponen. Usualmente este tipo de personas realiza reconocidos aportes dentro de las organizaciones.

Sin embargo, cuando el resultado de su gestión no cumple las expectativas propias ni las de sus clientes, y la organización no es capaz de entregar el apoyo necesario,

estas personas se ven expuestas a un nivel alto de estrés y frustración, este puede ser el caso del personal del turismo cuyos niveles de exigencia son altos por su misión social y su servicio directo al cliente.

Una de las poblaciones que se encuentran en mayor riesgo es la de los profesionales dedicados a la docencia ya que es un síndrome específico de estrés asociado a profesiones que requieren lidiar con relaciones interpersonales demandantes. Tal es el caso de médicos, maestros, psicólogos y los profesionales del turismo.

De este modo, dichas condiciones favorecedoras de un cambio positivo en las actitudes serían:

- Los miembros de los grupos que interactúan deben poseer un mismo estatus.
- El contacto ha de producirse entre miembros de una mayoría y miembros con alto estatus de la minoría.
- Existencia de una autoridad y/o clima social a favor del contacto inter-grupal. Aquí tiene especial relevancia el apoyo dado por la comunidad, instituciones sociales, amigos y *otros* relevantes.
- El contacto debe tener una naturaleza íntima, más que casual, lo que permite a los miembros que interaccionan, que lleguen a conocerse unos a otros más allá de un nivel superficial.
- El contacto intergrupal ha de ser agradable y satisfactorio.
- Los miembros de ambos grupos deben compartir unos mismos objetivos, que cobren más valor que los objetivos individuales de cada uno de los grupos.
- Debe producirse cooperación intergrupal en el logro de las metas. Esta situación crearía interdependencia entre los grupos y disminuiría la competición entre ellos.
- Las actitudes iniciales hacia el otro grupo no han de ser extremadamente negativas.

Por otro lado, las condiciones que dificultan el contacto serían las opuestas: diferente estatus, superficialidad, competición, etc.

El problema que se plantea cuando se intentan trasladar los presupuestos anteriores a la relación turista, directivos y trabajadores es que dicha relación se caracteriza más por los factores que dificultan el contacto que por los *Boletín de Psicología*, No. 77, Marzo 2003 22, que lo mejoran, dado casualidad e impersonalidad en este, lo que provoca que la interacción sea, en la mayoría de las ocasiones, bastante problemática y creadora de estrés por insuficiencia de insumos, comprensión, tipos de intereses y tipos de personalidades más o menos impositiva según tipo o estilo de dirección. En este sentido, un grupo de investigadores, concretamente, Milman, Reichel, Pizam, Jafari y Anastasopoulos, basándose en los planteamientos de la hipótesis del contacto, desarrollaron un programa de investigación a través del cual pretendían analizar el papel del turismo como agente para mejorar las relaciones entre países tradicionalmente enfrentados.

La hipótesis fundamental que subyace a estas investigaciones es que los turistas, al interaccionar con residentes de la nacionalidad visitada, en un contexto agradable como es el turismo, tendrán la oportunidad de conocerlos y así, mejorar sus relaciones. Este programa se concretó en tres investigaciones, una, con turistas israelíes que visitaban Egipto (Milman, Reichel y Pizam, 1990), otra, con turistas estadounidenses que realizaban un viaje por la entonces Unión Soviética (Pizam, Jafari y Milman, 1991), y la tercera, con turistas griegos que viajaban a Turquía (Anastasopoulos, 1992). El diseño de estos tres trabajos es similar. Se utilizaron dos grupos, uno que realizaba el viaje y otro de control, realizándose, en ambos grupos, dos mediciones, antes y después de que tuviera lugar la experiencia turística.

El principal resultado que se deriva de estos trabajos así como de otros similares realizados al margen de la hipótesis del contacto (San Martín y Gómez, 1998; San Martín y Perles, 1998; Gómez, San Martín y Bertiche, 1999), **es la total ausencia de las condiciones facilitadoras de la exposición planteada** desde la hipótesis del contacto, lo que lleva a que **no se produzca el esperado cambio positivo de actitud**. Los autores explican esta situación ateniéndose fundamentalmente al propio formato de grupo de viaje organizado, el cual provoca que, más bien, se den las **condiciones que dificultan el contacto**, concretamente una gran diferencia de

estatus entre los turistas y los residentes con los que interactuaron principalmente, ya que éstos últimos pertenecían a la industria turística, y, por tanto, estaban al servicio de los primeros, lo que provocaba que fueran percibidos por los turistas como inferiores. Por otro lado, turistas y residentes se encontraban muy separados, lo que producía que los encuentros fueran muy esporádicos y con una naturaleza casual, no permitiendo este hecho el que ambas partes pudieran llegar a conocerse, sino más bien al contrario, se facilitaba el que se confirmaran estereotipos previos. De esta forma, la conclusión general que podría extraerse de este conjunto de investigaciones es que **la interacción turista -residente no se distingue por la presencia de las condiciones facilitadoras propuestas por la hipótesis del contacto, lo que llevaría a no esperar que estos encuentros se caractericen por la presencia de elementos afectivos y por un deseo genuino de conocerse.**

Gorman (1979), analizaba los diferentes patrones de comportamiento que se desarrollaban a lo largo de un viaje organizado, y comprobaba cómo a lo largo del mismo se va creando una conciencia de grupo, que eliminaba posibles divisiones previas, generándose así tanto una estructura grupal, con roles diferenciados y diferentes estatus asociados, como toda una serie de normas de funcionamiento. Esta conciencia de grupo se resaltaba especialmente cuando se producía algún incidente con los residentes o con los miembros de la industria turística, los cuales provocaban el que se resaltara la diferenciación categorial entre turistas y residentes. Estos resultados llevan a que la interacción que se establece entre turistas y residentes deba abordarse como una relación intergrupal en la que turistas y residentes no interaccionan entre sí como individuos, sino como miembros de su propio grupo.

El hecho de que la interacción turista-residente sea un tipo de relación intergrupal, provoca que sea necesario contemplarla desde planteamientos como los **derivados de la Teoría de la Identidad Social**; según la cual, cuando una relación se caracteriza por la presencia de la diferenciación categorial, el resultado más probable es la aparición de la comparación (*Boletín de Psicología, 2003*) social y con ella la del sesgo endogrupal, lo que dificultaría la relación entre ambas partes. Lo anterior,

provoca que en la interacción estén **mediando pocas consideraciones de afecto personal, y por lo tanto, se fomenta el que cada una de las partes actúe en términos de sus propios intereses**, lo que a su vez facilita el distanciamiento social y la aparición o confirmación de estereotipos. En cuanto a la percepción de cada uno de los grupos hacia el otro, Jurdao (1992) plantea que a ojos del nativo, el turista es tan solo una fuente de ingresos, mientras que el residente percibe al turista como un *muñeco exótico*. Para este autor, estas categorizaciones llevarían a un mutuo desprecio, provocando que puedan existir contactos y tropiezos entre ambos, pero nunca comunicación, lo que se agravaría en la medida que aumentase la distancia étnica y cultural existente entre el anfitrión y el turista.

En cuanto a las características de la relación turista-residente, la UNESCO (1976) propone que se trata de encuentros de naturaleza transitoria, limitados espacial y temporalmente, carentes de espontaneidad y desequilibrados. Muy en relación con estas características, Sutton (1967) considera las interacciones entre turistas y residentes, como: *"una serie de encuentros (entre) visitantes que están de viaje para disfrutar... y residentes que están relativamente estacionarios y que tienen la función de abastecimiento de las necesidades y deseos de los visitantes"* (pág. 220). Plantea que dichas interacciones tienen lugar en el seno de un conjunto de objetivos y expectativas. Por un lado, el turista es móvil, se encuentra relajado, disfrutando de su tiempo libre y de la experiencia de estar en un lugar diferente al habitual. En contraste, el residente se encuentra estacionario y, si forma parte de la industria turística, cosa que ocurre en la mayoría de las ocasiones, dedica una gran cantidad de tiempo a satisfacer las necesidades y deseos del turista. Para Sutton (1967), **esta situación provoca que los encuentros estén definidos por relaciones personales marcadamente transitorias, no repetitivas y asimétricas. Junto a éstas, la relación está determinada por las diferencias culturales y por el hecho de que ambas partes buscan la satisfacción inmediata. Estas características se relacionan en gran medida con el propio rol social del turista**, que, para Pearce (1982a), se caracteriza por su transitoriedad, diferencia de estatus, marcado grado de explotación personal y ambiental, interés por la obtención de recuerdos

Un aspecto directamente relacionado con la percepción de desequilibrio económico, por parte de los residentes, es el denominado efecto demostración, consistente en cambios de actitudes, valores o comportamientos que pueden resultar de la mera observación del turista. Este efecto aparece en numerosas investigaciones que analizan el efecto del desarrollo turístico en comunidades pobres y, en esencia, se trata de que la riqueza percibida en los visitantes pone en evidencia el desequilibrio existente entre ambas sociedades, lo que genera que la población residente desarrolle conductas imitativas en cuanto a las pautas de consumo de los turistas. Es precisamente este comportamiento, el que en ocasiones, y como consecuencia de los escasos recursos económicos de los residentes, está en la *Boletín de Psicología*, No. 77, Marzo 2003 base del desarrollo de actividades de tipo delictivo. Otra de las consecuencias del efecto demostración es la aparición de sentimientos de frustración e inferioridad, generadores de actitudes negativas hacia el turista y que en muchas ocasiones desembocan en conductas hostiles.

Lo referido provoca dificultades asociadas en gran medida a la inmersión en nuevas culturas o sea el factor intercultural, que pueden provocar situaciones, causadas por estrés, veamos algunos conceptos importantes:

- **Estrés:** El traslado a otro lugar supone abandonar todo lo que se conoce. Si a esto se le añade el hecho de tener que enfrentarse a lo desconocido y con una lengua extraña, podemos llegar a adelantar el estrés.
- **Sentimiento de pérdida:** Las dificultades en el ajuste cultural también pueden provocar esto, como consecuencia de haber sido despojado de su propia cultura. La persona de repente lo pierde todo. La intensidad de este sentimiento de pérdida estará mediada por la motivación que lleva al sujeto en la nueva cultura.
- **Sentimiento de impotencia:** Podríamos definirlo como un sentimiento de incapacidad de afrontar el nuevo ambiente, pero se siente incapaz de reconocer como comportarse en cada ocasión por falta de habilidades.

- **Etnocentrismo:** Esto es determinante para el impacto psicológico. Esto implica el convencimiento de que las otras culturas son inferiores a la propia, algo universal y común. La fuerza del etnocentrismo varía según épocas, situaciones e individuos, pero también hay que decir que es muy difícil librarse de ello. Este factor se agrava conforme avanza el grado de intolerancia hacia la otra cultura. En muchos casos las actitudes etnocéntricas de los residentes pueden degenerar en prejuicio y rechazo hacia los recién llegados.

1.3. ESTRÉS LABORAL.

Para algunas personas estar estresado, puede ser una situación habitual, el estrés es un fenómeno psicológico que afecta la salud mental y calidad de vida de las personas, todo esto ha generado la necesidad de convertirlo en objeto de estudio científico durante los últimos 90 años; en sus inicios las investigaciones se focalizaron en la población de soldados que vivenciaron la primera y segunda guerra mundial, con el propósito de elegir los menos vulnerables al estrés; actualmente se estudia porque han cambiado las condiciones ambientales donde se desarrolló el ser humano, circunstancias en las que el individuo está expuesto al ruido, contaminación visual, polución y aglomeración de personas en espacios reducidos como lo es transporte público o los puestos de trabajo, este nuevo entorno dista de las condiciones naturales de vida y expone al individuo a situaciones de constante alerta y presión (Moser, 2014).

La situación laboral es una de las condiciones que más causa estrés en el individuo y cobra importancia en cuanto a que el trabajo no solo es una actividad que permite a las personas recibir una remuneración, amplía las relaciones y vínculos con personas externas a la familia, permite establecer nuevos roles, establece estatus sociales y es un instrumento para materializar objetivos del proyecto de vida

Es por ello que muchas circunstancias alrededor del trabajo pueden generar tensión, si se tiene empleo o no, si el trabajo es agradable, apasiona o se realiza para cubrir necesidades económicas, altos niveles de trabajo o producción en relación a las horas de trabajo, posición de desventaja en relación a otros compañeros, poca habilidad o

destreza, conflictos de interés y ambientes laborales donde hay roses o mucha competitividad entre compañeros son situaciones que desencadenan el estrés laboral. El estrés es una respuesta importante, el Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como *"una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)"*. Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde **tres enfoques**.

-Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

-Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

-Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

En línea con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el **estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción"**.

Aunque el estrés tenga un papel fundamental en el proceso salud- enfermedad, autores como Lazarus y Folkman afirman que **no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas**, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés.

El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza.

El consumo de tabaco, o de alcohol y café u otras sustancias estimulantes, son la causa más común de nerviosismo y falta de equilibrio en el sistema nervioso.

La ansiedad también suele ser punto común en personas que se sienten "estresadas". Se trata de un trastorno psicosomático, que comienza afectando a la mente pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable (alternancias entre estreñimiento y diarrea), etc.

Ciertos tipos de jaqueca y dolor de cara o espalda, úlcera péptica, hipertensión, asma y estrés premenstrual, son ejemplos de alteraciones relacionadas con el estrés.

Además, el estrés emocional puede empeorar muchos trastornos de la piel, desde picores, cosquilleo y dolor hasta los que producen sarpullido y granos.

De manera que para entender a mayor profundidad este el estrés laboral, la Comisión Europea lo definió como: Un conjunto de reacciones emocionales cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos y del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Sin embargo por ser un concepto tan complejo se han elaborado varias las teorías que explican el estrés laboral entre ellas una de las más importantes son:

- a). El modelo de demanda, control y apoyo social, define el estrés laboral, como las consecuencias de un elevado nivel de exigencias, la aparición de síntomas de tensión puede disminuir o incrementar dependiendo de qué tan preparado está el individuo para responder a las labores que le son asignadas, sea por que ha tenido experiencia previas, por sus habilidades o por que ha contado con el apoyo social que le facilita la adquisición de nuevos conocimientos e intercambio de ideas, en efecto tener apoyo, aumenta el nivel de sensación de bienestar, pertenencia e identidad,
- b). El modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa justifica que el estrés en los espacios laborales tiene origen en la falta de compensaciones que se recibe en consecuencia al esfuerzo, en otras palabras ser destacado y no recibir reconocimientos, genera ESTRÉS LABORAL, desmotivación, sensación de desgaste y agotamiento, mientras que recibir el reconocimiento favorece la salud porque por afianza la buena imagen, la seguridad y la estima.

1.3.1. Tipos de estrés laboral

Se abordan **dos tipos de estrés laboral**:

EL EPISÓDICO: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

EL CRÓNICO: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- 1- Ambiente laboral inadecuado.
- 2- Sobrecarga de trabajo.
- 3- Alteración de ritmos biológicos.
- 4- Responsabilidades y decisiones muy importantes.

1.3.2. Tipos de estresores laborales:

a.- Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no solo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
- Peso. Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.

b.- Estresores de la tarea. La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 50 mesas de un comedor en un horario y espacio reducido.
- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: Han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, y ha sido trasladado a un servicio de carpeta, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en mantenimiento de un hotel.

No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de área de trabajo.

c.- Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
- Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.
- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

Así mismo dentro de los estresores descritos por el autor se pueden encontrar:

- *Estresores físicos* (Son condiciones que afectan primordialmente al cuerpo, tales como cambios de temperatura, la contaminación ambiental, un choque eléctrico, etc.).
- *Estresores psicológicos* (Son amenazas atribuibles a la reacción interna de la persona, pensamiento, sentimientos y preocupaciones acerca de amenazas percibidas. Aquí se involucra la interpretación que hace la persona de un determinado suceso).
- *Estresores psicosociales* (Proviene de las relaciones sociales, generalmente por aislamiento o por contacto excesivo).

En contraste con esta información algunos autores proponen **6 condiciones que llevan al empleado padecer estrés**; a). El diseño inadecuado de los trabajos, es decir manejar horarios largos, sin recesos para que el empleado tome una pausa o se alimente b), Escasas relaciones interpersonales o falta de apoyo, c). Una mala asignación del trabajo, roles desdibujados o trabajos imposibles de llevar a cabo por

que implican demasiada responsabilidad, d). La preocupación de la carrera que son las oportunidades de crecimiento, e) cambios repetidos que no dan la oportunidad de prepararse, f). Condiciones de peligro o desagradables.

Así mismo hay características de personalidad que hacen más susceptibles a los individuos, no todos evalúan y afrontan de igual forma los agentes estresores, para poder entender estas diferencias hay **dos clasificaciones de comportamiento el tipo A y B**; los tipo A son individuos con una tendencia a exigirse perfección, logro de metas elevadas y competitividad por ello experimentan impaciencia, hostilidad u ansiedad, la B son personas relajadas, cooperadoras, constantes en el desempeño de su trabajo y con pocas ambiciones, de estos dos tipos de personalidad **los más propensos a padecer estrés es grupos A**

Sumado a esto otra de las características de personalidad que generan vulnerabilidad son los niveles de **autoestima**, individuos con bajos niveles, son más vulnerables a padecer estrés a diferencia de las personas con un alto nivel que se caracterizan por ser independientes y confiar en sí mismos, esta disposición disminuye los niveles de estrés.

El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón.

"El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro".

SIGNOS Y SÍNTOMAS

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

- Depresión o ansiedad

- Dolores de cabeza
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos
- Disfunción sexual
- Palpitaciones rápidas
- Nerviosismo

Bien ya se han analizados diferentes conceptos del estrés. Todas estas formas de definir la afectación muestran la complejidad del fenómeno. A continuación, una forma de evaluar sus riesgos es a través de sus indicadores.

1.3.3. Diez indicadores del estrés más comunes.

1. La depresión y el abatimiento en general. Sentirse melancólico en lapsos cortos o crónicos.
2. Contracturas y Tensiones. Suelen caracterizarse por ser dolorosas y aparecer en áreas del cuello, hombros y espalda.
3. Ansiedad y Angustia. Son el sentimiento de pérdida, el temor a lo desconocido. La ansiedad suele manifestarse con dolores de cabeza, opresión en el pecho, así como molestias gástricas. La angustia se acompaña de falta de serenidad, no hay manera de relajarse, hay miedo a morir o volverse loco. Sin embargo varía de una persona a otra.
4. Nerviosismo o alteraciones del carácter. El estrés causa emociones negativas tales como impaciencia, frustración, ira.
5. Deterioro del sistema inmune o complicación de enfermedades crónicas. Cuando una persona no se puede recuperar de alguna enfermedad leve como catarro, tos, etc. o bien cuando no hay manera de controlar una enfermedad crónica causando complicaciones severas.
6. Trastornos digestivos. Enfermedades como la gastritis, colitis, diarrea, reflujo, úlceras gástricas aparecen.

7. Trastornos de sueño. Cuando no es posible conciliar el sueño, existe una sensación de cansancio crónico e insomnio.
8. Ataques de pánico. Los ataques de pánico como el vómito, hiperventilación, sudoración, etc. También varían de persona a persona.
9. Fallo en la memoria. Cuando pasamos por altos grados de estrés la memoria se torna en blanco, existe un bloqueo que hasta el momento de relajarnos, vuelve a la normalidad y comenzamos a recordar fácilmente.
10. Colesterol elevado. Muchas veces aunque llevemos una dieta balanceada nuestros niveles de colesterol aparecen altos. Esto en gran parte es detonado por estrés. Sin embargo, muchas personas cuando se encuentran bajo estrés tienden a comer demás, ocasionando también altos niveles de colesterol.

Ahora que conocemos estos indicadores, lo mejor es hacer una auto-reflexión, identificar en nuestro cuerpo que lo hace vulnerable al estrés y tratar de modificar dicha conducta. (Torres. 2010).

Pero sin duda la mejor terapia es prevenirse, para ello.

- Tener siempre a disposición una válvula de escape; por ejemplo, hacer gimnasia o algún pasatiempo
- Tener amigos con quienes compartir tanto lo bueno como lo malo
- Aprender técnicas de relajamiento; por ejemplo, yoga, medicación o auto-hipnosis
- Evitar el uso de tranquilizantes o alcohol para hacer frente a las situaciones de estrés

1.4. GESTIÓN DEL TURISMO DESDE EL CLIMA LABORAL Y EL BIENESTAR.

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral .

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos.

1.4.1. Clima organizacional

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).
- Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

Basándonos en las consideraciones precedentes podríamos llegar a la siguiente definición de Clima Organizacional:

El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

La importancia se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

La situación del clima laboral puede arrastrarnos positiva o negativamente en la vida, por ello es bueno conversar de qué y cómo encontrar el bienestar. El bienestar ocupacional puede definirse como un estado de gran satisfacción y realización en el trabajo. Se caracteriza por un compromiso de trabajo positivo y por una disponibilidad de recursos adecuados para afrontar las situaciones estresantes. Una integración armónica del trabajo con la vida personal que ofrezca un buen equilibrio y la satisfacción personal pueden repercutir en un bienestar general bastante eficiente.

Sin embargo, cada vez está siendo más difícil ofrecer un ambiente de trabajo que esté completamente libre del estrés físico y mental. La exposición a los agentes físicos como radiación, láser, ruidos, gases anestésicos y otros químicos, el riesgo de la

exposición a infecciones contaminaciones, y el trabajo en ambientes hostiles pueden causar estrés y afectan el bienestar ocupacional.

Los rasgos de personalidad primarios como idealismo, perfeccionismo, timidez, inseguridad, inestabilidad emocional e incapacidad para relajarse pueden debilitar la capacidad de afrontar el estrés. Los factores negativos como las estrategias inadecuadas o la falta de estrategias para trabajar con el estrés, expectativas decepcionantes/experiencias negativas, apoyo insuficiente debido a la falta de relaciones sociales/asociaciones, falta de gratitud del paciente por los cuidados personal y riesgos de demandas, también pueden afectar nuestro bienestar ocupacional.

Por lo tanto, lo que se necesita a nivel individual es desarrollar estrategias de enfrentamiento que funcionen bien. Tenemos que entrenarnos para identificar los factores estresantes en el trabajo.

El siguiente paso puede, identificar las áreas que pueden ser modificadas para atenuar los efectos del estrés. El desarrollo de los aspectos positivos del trabajo durante la enseñanza o aprendizaje de lo que hacemos en el trabajo, también puede contribuir a la formación. Como resultado de muchos factores, lo que incluye las altas tensiones encontradas, las consecuencias emocionales debilitantes de estar involucrado en una catástrofe en el período que se analice, el aumento del cansancio por largas horas de trabajo y una mirada de factores de personalidad muchas veces encontrados en el caso de turismo en el personal de camareras, dependientes como una especialidad, ellos se enfrentan a un alto riesgo de agotamiento físico. Sin tener al alcance mecanismos de ayuda, tanto de naturaleza personal como institucional, el personal agotado no reconocido como tal está en riesgo de cometer suicidio y de abusar de agentes farmacéuticos como una forma de automedicación. A pesar de una fuerte evidencia de que el agotamiento acarrea grandes daños a los en el trabajo.

1.4.2. Bienestar humano y salud mental

La conciencia de sentirse feliz es específico de la especie humana, de ahí que el tema del bienestar humano gane en vigencia y actualidad, siendo hoy un tema recurrente.

El bienestar subjetivo como el grado en que un individuo juzga su vida “como un todo” en términos positivos, es decir, en qué medida un sujeto se encuentra a gusto con la vida que lleva.

El término bienestar lleva implícita la vivencia personal, subjetiva, por lo que para algunos autores el término bienestar subjetivo puede considerarse una redundancia. El bienestar psicológico ha sido utilizado como sinónimo de bienestar subjetivo; de hecho, ambos términos están estrechamente relacionados. El bienestar psicológico trasciende, además, el estado de ánimo; si bien es cierto que tiene elementos reactivos, transitorios, su estabilidad tiene mayor influencia.

Existe dentro del tema del bienestar se enfatiza el psicológico o salud mental positiva. Este constructo se le apuntan a la: autonomía, autoaceptación, crecimiento personal, dominio, metas en la vida y relaciones positivas con los otros. Posteriormente, las escalas se redujeron a cuatro y reflejaron una concepción de salud mental en la cual señalaron como elementos fundamentales las metas en la vida y las relaciones interpersonales, y como complementarios: la auto aceptación y el dominio.

El bienestar psicológico constituye un indicador positivo de la relación del sujeto consigo mismo y con su medio. Incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección futura y el sentido de la vida. Está formado por variables del autoconcepto como: autoconciencia, autoestima y autoeficacia.(Satchino, 2012)

Estos tres componentes se encuentran íntimamente relacionados entre sí y con el sentido que le otorga el sujeto a su vida. El concepto de sentido se traduce en proporcionar una razón, orden o coherencia a la existencia del individuo; está relacionado con el concepto de propósito, el cual hace referencia a la intención, al cumplimiento de alguna función o al logro de algún objetivo, que vida tenga un

sentido. El sentido de la vida es considerado también como un indicador positivo de la salud mental.

BIENESTAR: Estado de la persona cuyas condiciones físicas, económicas, psicológicas y sociales le permiten vivir con tranquilidad y armonía con él y su entorno. (Autoría del autor), factores incidentes:

- 1.-Estilo de vida, para sentirse bien.
- 2.- Práctica de deporte
- 3.-Momentos de meditación
- 4.- Práctica de masajes corporales.
- 5.- Salario básico que satisface necesidades básicas.
- 6.-Prácticas nutricionales saludables.
- 7.- Tratamientos estéticos.
- 8.- Práctica de baños termales o playa o de otros tipos que contribuyan al bienestar corporal y psíquico.
- 9.-Prácticas de campos según edad.
- 10.-Ambiente laboral confortable y acogedor.
- 11.-Buenas relaciones interpersonales con familiares, compañeros, amigos y jefes.

1.5. LA CAPACITACIÓN: PROGRAMAS PARA SU EJECUCIÓN.

El **programa** fue elaborado en **tres fases**: **1.-SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL** por la temática y el estudio investigativo del Estrés, **2.-PROCESO DE DIAGNÓSTICO**

para evaluar los indicadores que derivan estrés laboral en condiciones de interculturalidad con mayor impacto e intervención que consta de cinco sesiones de trabajo con los trabajadores para ser aplicadas en el periodo, una vez por semana, en el tiempo de dos horas, en la **3.-FASE DE MEJORA O REHABILITACIÓN. TRES SESIONES DE RELAJACIÓN PARA EL PROCESO DE REHABILITACIÓN.** En la intervención se manobra el tema del estrés, trabajando conceptos, implantación de técnicas de relajación, manejo de la emoción-pensamiento-sentimientos, técnicas de personalidad y afrontación para los directivos y trabajadores del “**Hotel la Granjita**”.

Es la **capacitación un instrumento** que enseña, que desarrolla.

La capacitación abordada por diversos autores como Werther y Davis (1991) citado en Rozada, (2010); Blaque (1999); Colectivo de autores (2002); MTTTS (2006); citado en Álvarez, (2012), Quintana (2008); Vásquez (2009); Hernández (2010) y Martínez (2014), por Hernández (2016).

Según el análisis realizado en estos autores con lo que concuerda este diplomante, ofrecida por Martínez, 2014. En ésta se plantea que:

“Capacitar es hacer apta a una persona para alcanzar un objeto determinado, proporcionándole conocimientos, habilidades e influyendo para que estos tengan una aplicación positiva. En el campo empresarial, capacitar equivale a hacer una importante inversión para después obtener resultados.” (Martínez, 2014). Basado en este concepto y siguiendo las características psicológicas del trabajo; el diplomante propone su propio procedimiento en tres fases ya expuesto en párrafos anteriores.

Las tendencias actuales en la capacitación sugieren seguir el ritmo dinámico que exige cada momento, y se concibe con una participación más activa y problemática de los que la reciben aprovechando toda su experiencia.

Valorar a los capacitados como sujeto activo y autónomo en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

De este modo la capacitación y modificación de pensamiento y de conductas a través de un enfoque participativo, teniendo en cuenta las motivaciones, el interés y la corresponsabilidad de cada uno de los directivos y trabajadores, impulsa el logro de un aprendizaje significativo, donde no solo se logre el objetivo propuesto, sino la creación de una estrecha relación del contenido con las experiencias propias individuales y la experiencia colectiva con alternativas para su ejecución, de manera que cada participante pueda y quiera compartir y multiplicar lo aprendido, donde el factor socio-comunicativo es básico y requiere por su variabilidad.

La orientación a las necesidades de capacitación requiere un enfoque técnico que defina qué es lo que necesita aprender, desarrollar o complementar cada miembro del grupo. Según Linares (2013) esto puede lograrse por diversas vías:

En cuanto a los métodos utilizados en la capacitación, los de mayor significación son el participativo, demostrativo e individualizado, para este caso de corte psicológico, se toma muy en cuenta los rasgos de personalidad diagnosticados y las experiencias de los sujetos de la actuación por cada uno de los participantes del Hotel la Granjita logra la integración e interacción entre ellos y con los directivos y de todos con los turistas. Los grupos desarrollaran la creatividad mediante el empleo de métodos participativos y todas las técnicas que estimen para garantizar la calidad de su rol protagónico en el proceso de enseñanza – aprendizaje, como sujeto y objeto, indistintamente.

Se verifica el cumplimiento de los objetivos en cada cierre de sesión.

Es importante destacar que al tratarse de un proceso grupal, debe facilitarse que el grupo verifique y evalúe su propia actividad todo basado en una autoevaluación, autoreflexión y auto-valoración sistemática y permanente.

Las diversas conceptualizaciones de programas de capacitación dadas en la literatura especializada consultada, como Colectivo de autores (1988); Martínez (2004); Álvarez (2012); y Calero (2014) lo consideran como un documento metodológico que rige la capacitación de la entidad mientras que lo distinguen como un conjunto de actividades

detalladas de enseñanza-aprendizaje, donde se define los recursos, el tiempo y las acciones de capacitación según expresa, otros reconocen la importancia de elaborarlos en función del diagnóstico de las necesidades, el autor de este trabajo, recomienda tener presente el rol y status de los implicados, así como el área de trabajo, que condiciona sus percepciones y formas de valorar y aprender, estos programas tienen un diseño, ejecución y evaluación se pueden emplear profesores, directivos y estudiantes de una institución.

El análisis realizado y para los efectos de la presente investigación, el autor considera como definición más completa e integradora la ofrecida por Martínez, 2004, en la se plantea que:

“El programa de capacitación es el documento que rige la capacitación de la empresa u organización, donde se define los recursos, el tiempo y las acciones de capacitación que se efectuarán en función de las necesidades detectadas a nivel de la organización, categoría ocupacional o individuo en particular.” (Martínez, 2004).

Están orientados a que se sepa cómo utilizar los conocimientos en la labor o desempeño y entrenarlos de acuerdo al objetivo del curso, buscando siempre soluciones a cada persona, al grupo y la entidad. Como paso inicial al confeccionar un programa de capacitación, determinar las necesidades de aprendizaje (DNA) que asegure la orientación hacia dónde dirigir la capacitación para satisfacer aquellas necesidades.

El programa de capacitación es, por tanto, el documento metodológico donde se definen con exactitud los elementos que van a posibilitar la efectividad del proceso de capacitación (qué conocimientos y habilidades, en qué medios y cómo organizar ese proceso).

Concepción única en el diseño y la utilización consecuente del enfoque sistémico a todo lo largo del proceso. El diseño de un programa de capacitación requiere una secuencia de etapas que garanticen un orden lógico que asegure su enfoque en sistema.

1.6. CONCLUSIONES GENERALES DEL PRIMER CAPÍTULO

1. El Estrés y sus formas de gestionarlo constituyen una herramienta importante en el día a día para el éxito en la entidad turística sometida a lo habitual de una entidad con los turistas, ya que la misma está enfrascada en la generalidad de los procesos organizativos y gerenciales, instituyendo la forma superior de tomar decisiones, identificar el peligro de las situaciones y la profundidad del conflicto, para hacer frente a las circunstancias y encontrar las soluciones.
2. La capacitación es el término que más se ajusta a la presente investigación, al considerar los conocimientos, habilidades y actitudes que se desarrollarán en el individuo con la aplicación del programa, para mejorar su desempeño laboral.
3. Capacitar el personal en manejo del estrés constituye un proceso complejo donde intervienen gran cantidad de factores, por lo que el programa a diseñar debe tener enfoque abierto, dinámico y flexible, lo que implica crear mecanismos que aseguren su evaluación y mejora.

Capítulo 2

CAPÍTULO 2. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE APRENDIZAJE EN ESTRÉS AL PERSONAL DEL HOTEL HORIZONTES “LA GRANJITA”.

INTRODUCCIÓN

El proceso de capacitación precisa orientación y conocimiento de las necesidades de aprendizaje del personal de la entidad objeto de estudio, para la adecuación en sus funciones y los mecanismos que en su actuación eviten o neutralicen los síntomas de estrés, por ello, se hace necesario establecer un programa de capacitación según dificultades de conocimientos que presenten, para ayudar a manejar el estrés desde una mirada de bienestar, al diagnosticar las necesidades de aprendizaje en estrés al personal del Hotel Horizontes “*La Granjita*”, se facilita la mejoría en calidad de vida y por ende de trabajo y su desempeño en el Hotel “.

El actual capítulo tiene como objetivo realizar el Diagnóstico de las Necesidades de Aprendizaje (DNA) en el estrés, al personal del Hotel Horizontes “*La Granjita*”.

Anteriormente se estudiaron procedimientos y metodologías para la realización del DNA. Las técnicas y métodos que con carácter científico se utilizan son el análisis bibliográfico, el procesamiento estadístico, las entrevistas, encuestas, análisis documental, observación, test de estrés, cuestionario de Clima organizacional a los distintos niveles de la entidad, el intercambio de experiencias con especialistas y el empleo de sistemas automatizados (**SPSS-21**), para el procesamiento de datos en las etapas de diagnóstico y juicio de expertos para validación de resultados.

2.2. VALORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

El diagnóstico de necesidades de aprendizaje (DNA) es un estudio que se realiza con el propósito de identificar las necesidades de aprendizaje de los directivos y trabajadores de una entidad y en consecuencia proporciona una valiosa información para la proyección del trabajo (Martínez, 2016). En el diagnóstico se toma de base el procedimiento de este autor y se le formula una invariante sobre la sensibilidad a partir del tipo de tema que se aborda.

La ejecución de una investigación que proporcione elementos para un análisis más específico del estrés laboral en el turismo con una mirada de Bienestar, juega un importante papel en la dirección del proceso enseñanza-aprendizaje. Esa labor investigativa tiene una relación directa con la efectividad del programa de capacitación.

El diagnóstico sienta bases para proyectar el programa de capacitación. En el Hotel “La Granjita” se efectuó un análisis de diversas tesis y procedimientos, y la temática a trabajar. Por lo que se examinaron las metodologías que proponen colectivo de autores (1996); citado en Hernández (2010); Valiente, S. y Álvarez, A. (2003); citado en Hernández (2010); Martínez (2004); Álvarez (2012); CETUR (2014); Pérez (2015); y Calero (2015); abordado por Hernández (2016).

Los procedimientos buscan necesidades, no tienen visión integral, mucho menos de orden psicológico en una entidad turística y unida al bienestar. Importante es que la necesidad del estudio del estrés se analice no solo desde el punto de vista de los individuos, sino también desde el grupo de trabajadores en una entidad en este caso el Hotel “La Granjita” que presta servicio a los turistas de grupos internacionales.

Según este análisis, el autor decide aplicar una metodología para el DNA donde se tomen diferentes elementos de los procedimientos estudiados e investigados y adicionales los elementos psicológicos que se necesitan con el objetivo de adaptarlo a las características de la entidad objeto de estudio y el contenido del trabajo de tesis, así como las necesidades del personal del Hotel.

2.3. PROCEDIMIENTO PARA EL DIAGNÓSTICO EN EL HOTEL HORIZONTES “LA GRANJITA”.

Para la realización del DNA en el **HOTEL HORIZONTES “LA GRANJITA”**, se deben aplicar cinco **(5) fases que son fundamentales**: 1.-análisis general de la entidad objeto de estudio, 2.- sensibilización psicológica con el tema de estrés y bienestar, 3.- análisis de las necesidades de capacitación en estrés y manejo de este con una mirada de bienestar, 4.-valoración del clima organizacional, 5.-discusión, análisis de

los resultados del diagnóstico. Con una invariante psicológica de sensibilidad y el clima. (Ver **Anexo No. 2**)

En el análisis de la entidad objeto de estudio (**Fase 1**), se especifican los aspectos siguientes:

- Caracterización general de la entidad objeto de estudio.
- Análisis de las diferentes situaciones laborales que se operan dentro de la entidad.
- Identificación de los principales elementos interno y externo que afectan al hotel.
- Caracterización de aspectos claves a mejorar mediante la capacitación.

Dentro del análisis de necesidades de aprendizaje de los trabajadores (**Fase 2**) se evidencian elementos como:

- Sensibilizar psicológicamente al personal con el tema de estrés y bienestar.
- Búsqueda de información sobre el tema objeto de análisis y compartir estos resultados con el personal del hotel.
- Selección de la muestra para iniciar aplicación.

(Fase 3) Análisis de las necesidades de capacitación en estrés y manejo de este con una mirada de bienestar.

-Aplicación de instrumentos para el diagnóstico de las necesidades de capacitación en manejo del estrés.

(Fase 4) Valoración del clima organizacional.

-Observación de cómo transcurren los procesos en la entidad.

-Entrevistas no estructuradas vinculadas al clima en las diversas áreas.

-Análisis de encuesta sobre el clima laboral.

(Fase 5) Discusión, análisis de los resultados del diagnóstico.

-Procesamiento estadístico para la información cuantitativa. **(SPSS-21)**.

- Análisis de los resultados y debate al respecto con el personal.
- La correlación y resultados del diagnóstico con integración del resultado final por el (SPSS-21).

- Triangulación de la información.
- Análisis de la brecha y valoración de las necesidades de capacitación en estrés y bienestar.
- Presentación de los resultados.

2.4. DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL HOTEL HORIZONTES “LA GRANJITA”

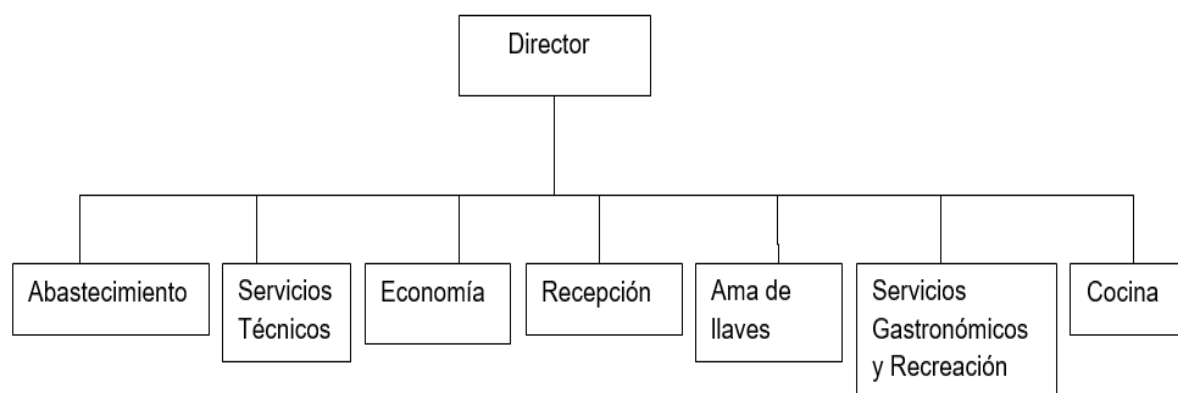
- **Fase 1.**
- **Caracterización de la entidad objeto de estudio.**
- El Hotel Horizontes “La Granjita” tiene sus orígenes en el año 1965 donde comenzó a funcionar como Casa de Descanso y Protocolo del Partido Comunista de Cuba. No es hasta el 8 de agosto de 1991 que comienza a prestar servicios turísticos operando con la Cadena de Hoteles Cubanacán. Se encuentra ubicado en la Carretera de Maleza Km. 21/2 y se caracteriza por ser una típica granja del campo cubano, ubicada a diez minutos de la ciudad de Santa Clara y a solo 5 Km del aeropuerto de la localidad. Por esta ubicación es favorable para el turismo de circuitos y recorridos, con excelentes condiciones para disfrutar de una estancia de ambiente rural cubano. Es un lugar que cuenta con todas las facilidades para pasear por áreas de naturaleza bien preservadas, disfrutar de espectáculos y almuerzos típicamente campesinos.
- Actualmente forma parte de la Empresa Hotel Los Caneyes, es por ello que tiene la misma misión y visión que esta entidad:
- Misión: Brindar servicios de alojamiento, gastronomía y recreación al turismo nacional e internacional, en los que se garanticen la promoción, la calidad, la profesionalidad y el buen gusto de la diversidad de producto turístico que

integran la Empresa Hotel Los Caneyes en correspondencia con las tradiciones y costumbres cubanas.

- Visión: Convertirse en una empresa hotelera líder en el centro del país, que la distingue su excelencia en los servicios de alojamiento, gastronomía y recreación al turismo nacional e internacional. Caracterizada por la calidad del servicio basada en la profesionalidad del personal, la eficiencia económica; asegurando las más variadas opciones para disfrutar de los atractivos históricos y culturales de la ciudad.
- Este hotel se caracteriza por recibir turismo internacional, fundamentalmente en grupos de tránsito procedentes de Alemania, Francia, Holanda, Inglaterra, Suiza y el Mercado Interno (cubanos residentes en Cuba). El promedio de estancia por turista es, aproximadamente, de 1,1 a 1,3 días. Entre sus principales competidores están el Hotel Horizontes Los Caneyes, el Hotel América todos perteneciendo a la misma empresa, además de las casa de renta (Hostales).
- Esta instalación ostenta la categoría de tres (3) estrellas por lo que ofrece los siguientes servicios:
- Alojamiento a Turismo Internacional mediante los diferentes planes de alojamiento:
- AP (American Plan) o pensión completa: Alojamiento más el desayuno, almuerzo y cena.
- MAP (Modificated American Plan) o media pensión: Alojamiento más el desayuno y almuerzo o cena;
- CP (Continental Plan): Alojamiento más el desayuno;
- EP (European Plan): Solamente el alojamiento.
- Actualmente el hotel cuenta con 73 habitaciones, de ellas 4 sencillas, 63 dobles, 4 triples, una para minusválidos, y 1 junior suite. Todas con balcones o

terrazas, climatizadas, con televisión satelital, teléfono y mini bar. Como curiosidad, en la numeración de las habitaciones no existe el número 13 porque para los clientes estadounidenses este número significa mala suerte.

- servicio de alimentos y bebidas: El hotel dispone de los restaurantes “El Palmar” y “La Arboleda” que ofertan exquisitos platos de comida criolla e internacional y el snack bar “Los Naranjos” que ofrece servicios de bebidas típicas cubanas e internacionales, así como alimentos ligeros.
- Otros servicios: Sala de fiestas, piscina con animación diurna y nocturna, paseos a caballo. Salón para eventos y tiendas Caracol. Telefonía nacional e internacional, internet y caja de seguridad. Servicio de información turística local y nacional, cambio de moneda, servicio de maletero, servicios médicos primarios, y servicio de taxi a solicitud. Servicio de bodas, cumpleaños y eventos a solicitud del cliente.
- La estructura organizativa de este hotel es la siguiente:



2.5. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y ASPECTOS CLAVES A MEJORAR MEDIANTE LA CAPACITACIÓN.

La investigación sobre el estado del arte en relación con la capacitación, se evidencia que se realiza el proceso de ajustes en los síntomas de estrés de algunos trabajadores que no están conscientes de que se aproximan a una situación de estrés y que los síntomas ya están presentes en muchos de ellos, como parte de las

funciones que desempeñan en la organización y a manera de respuesta a las condiciones del entorno laboral que se hace cada vez más turbulento.

En el plano externo, se llevan a cabo diversas formas de ajustes u orientaciones, de los elementos establecidos para este tipo de hotel, como La Granjita, según posibilidades y llegadas de los países y sus frecuencias, se tienen en cuenta las necesidades económicas y materiales de ambas partes.

En el caso específico de la dirección se aprecia la tendencia a la búsqueda de vía que faciliten los conocimientos psicológicos como actividad incluida dentro de sus responsabilidades y por tanto, esta temática de estrés se convierte en una competencia a desarrollar de cómo manejarlo o gestionarlo para que su repercusión sea positiva en estos trabajadores, según sus características; aspecto este no abordado como capacitación para este personal.

Es por ello que no existe conciencia de la necesidad de avanzar en saber manejar el estrés y ser capaz de reaccionar ante esto teniendo conocimiento y con las herramientas para su gestión. Por tanto, se plantea que deben desarrollarse habilidades y conocimientos sobre esta temática, que permitan estar preparados para responder tanto a públicos internos como externos, pues estos conocimientos y habilidades pueden ser aplicadas a diferentes niveles y con diversos propósitos, lo que se adquiere en un proceso de capacitación del personal del hotel estudiado, lo que incidirá en el bienestar de los trabajadores y su salud física y mental, de ello se deriva un mejor trato y servicio al cliente.

Por lo referido, es que existe la necesidad de proponer un Programa socio-psicológico de capacitación en el manejo del estrés, para el personal del hotel Horizontes “LA GRANJITA”, que prevea los conocimientos y habilidades para lograr incidir en la gestión del estrés y su manejo por el personal del Hotel.

Selección de la muestra

- Se realizó un muestreo aleatorio estratificado de afijación proporcional, de donde se tomó como muestra un total 25 obtenido del cálculo mediante la fórmula para

muestras finitas, lo que representa el 41 % de la población total (60 trabajadores), de ellos, 8 personas con responsabilidades diversas en el hotel. Teniendo en cuenta la representación de cada área de trabajo, el sexo, la edad, el nivel escolar y el cargo ocupado.

Descripción de los instrumentos utilizados en la investigación

Análisis Documental y de contenido (Ver Anexo No.3)

El análisis de documentos se encuentra dentro de las técnicas cualitativas indirectas, para apoyar otros métodos más directos de recogida de datos como la observación y la entrevista. En el caso específico de esta investigación, se utilizó el estudio de documentos, encuestas realizadas a los turistas, Brochures y otros.

Entrevista (Ver Anexo No. 4)

El empleo de la entrevista, en el estudio favorece el enriquecimiento del diagnóstico con los criterios de las fuentes consultadas, las mismas se realizaron a **9 directivos** sobre los indicadores trabajados en las encuestas. En general se entrevista a las personas con responsabilidades en el Hotel objeto de estudio. Para ello se emplea una entrevista de tipo no estructurada

Se someten las respuestas de la entrevista a un proceso de análisis de contenido, del cual se extraen las ideas que aparecen con mayor frecuencia, para convertirlas en bases conceptuales de la propuesta a diseñar y complementar los análisis realizados con el resto del instrumental aplicado.

La observación directa (Ver Anexo No. 5)

La observación, de carácter exploratorio, permite conformar una idea previa acerca de los posibles temas sobre los cuales profundizar por otros métodos de obtención de información. En dependencia de la realización de una buena observación se podrá o no elaborar una entrevista segura o de base fuerte. Esto hace de la observación una faceta importante en el proceso de investigación. Es por ello que mientras más capaz sea el analista de captar la información se logrará elaborar un informe con datos más

confiables y seguros, los que facilitarán el trabajo de los especialistas a la hora de confeccionar la entrevista. Se utiliza de manera permanente en la investigación.

Test de Estrés. (Ver Anexo No. 6) Según se describe en el libro “**Los Síndromes de Estrés**”, Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática). Muestra según indicadores las manifestaciones de estrés de la muestra que sienten y describen en sus reacciones ante el entorno que se tipifica en:

- Tensiones por el intento de adaptación.
- Sentimientos de pérdida en lo que se refiere a estatus, amigos...
- Confusiones en el rol.
- Sentimientos de impotencia.

Métodos estadísticos. El empleo de los métodos estadísticos (**SPSS-21**), (Ver Anexo No 7) en la presente investigación permite recolectar, organizar, tabular, presentar y analizar datos estadísticos, para llegar a conclusiones. Lo anterior tiene lugar a partir de la aplicación de herramientas estadísticas en el procesamiento de encuestas, utilizándose el software especializado correspondiente para el procesamiento de información y análisis estadístico.

Encuesta de Clima Laboral (Ver Anexo No. 8)

La **encuesta** es un instrumento conformado por preguntas que tienen el propósito de conocer determinados aspectos de un problema de acuerdo con la información que suministre el grupo de personas elegidas como muestra. En este caso, se empleó una encuesta para conocer las opiniones y conocimiento que poseen los trabajadores del Hotel, con la intención de obtener elementos sobre el clima laboral. Preguntas cerradas.

Método de Triangulación (Ver Anexo No. 9).

La triangulación: también se emplea, para el logro de la confiabilidad y credibilidad de los datos recogidos y su correspondiente interpretación, que posibilita la precisión en la investigación y la búsqueda de explicaciones alternativas. Posibilita recoger y analizar los datos desde distintos ángulos, a fin de contrastarlos e interpretarlos.

2.6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICOS.

Al aplicar el test de estrés, hubo que explicar qué era el estrés y bienestar, así como interculturalidad, dado que el personal a pesar de ser términos comunes algunos sujetos no dominaban estos conceptos.

Al preguntar sobre si están estresados o tensos, las respuestas se agrupan en: tomar café con 58,5%, fumar 31,7%, dormir el 29,3% y comer el 24,4 %.

Al preguntar sobre la inquietud, incapacidad de relajarse y estar tranquilo las respuestas oscilan entre el 48,8% en un poco 29,3% y 21 22% moderadamente.

Debe apuntarse que al interrogar referido a las ganas de suspirar, opresión en el pecho, sensación de ahogo, el 36,6 señalan que un poco, 4,9 moderadamente y el 2,4% bastante.

En el sentimientos de depresión y tristeza el 24,4% un poco, 14,6% moderadamente, bastante 7,3% y mucho o extremadamente el 7,3. Con temblores, Tics o calambre musculares un poco el 17,1%, moderadamente el 7,3%. Al preguntar sobre el aumento de actividad, con 17,1 % en un poco, 46,3% moderadamente y bastante con el 14,6%.

Es significativo que la interrogante del test sobre los esfuerzos por razonar y mantener la calma los porcentajes se comportan altos, tal como; un poco 36,6%, 14,6% moderadamente, 22,0% bastante, mucho 7,3% y solo el 19,5% marcan en nada.

Algunos muestran dificultades digestivas, Hormigueo nauseas, dolores de cabeza.

Obsérvese, la tabla que aparece a continuación donde solo el 7,3% habla de **mucho entusiasmo, mayor energía o disfrutar con la situación**, se agregan los que

responden en bastante con el 26,8%, el resto se agrupa en nada, un poco, moderadamente.

Debe señalarse que en la disminución en la actividad se agrupa un % considerable, algunos señalan dificultades sexuales, tendencias a echar las culpas a alguien o a algo.

Un 24% manifiesta no tener somnolencia, el resto si, se agrupa el mayor % en un poco y bastante. En menor cuantía plantean sentirse que se van enfermando, solo el 24% dice plantea no sentirse agobiado o con fatiga, el ítems más destacado está en un poco y moderado. Algunos hablan en menor consideración sobre rascarse, morderse las uñas, frotarse y diarreas.

Sobre la necesidad de estar solo sin que nadie los molesten solo 26,8% señalan nada el resto está entre un poco, moderadamente y bastante. Estando las más afectadas las camareras, dependientes gastronómicos y jefe de alimentos y bebidas.

El 36,6% sobre ansiedad, mayor predisposición a miedos, temores con nada, pero el resto que es más del 50%, responden entre poco, moderado, bastante, estando el 43,9% en un poco y la mayor afectación en camareras, Bar piscina y capitán de salón.

La Chi cuadrada de Friedman resulta menor que 4, al establecer una interrelación en 4 variables que miden el estrés tales fueron: Agotamiento o excesiva fatiga, Necesidad de estar solo sin que nadie me moleste, Ansiedad, mayor predisposición a miedos, temores y Sentimientos de depresión y tristeza (.Ver **ANEXO No 7**).

En la entrevista manifiestan preocupaciones con la temporada alta con baja cantidad de turistas, lo que afecta las expectativas de los trabajadores y puede traer cambios en las actitudes y estrés, les interesa conocer sobre los problemas de estrés y bienestar con lo intercultural y le otorgan mucha importancia a la comunicación efectiva, si se tiene en cuenta que existen áreas como alojamiento que las camareras son sensibles, se sub-estiman y hay que tener presente cómo se les informan las cosas. Se refieren a que existen extranjeros que no gustan de la manipulación del equipaje como los italianos y franceses que son muy exigentes. Las camareras tienen

buena memoria fotográficas y algunos plantean la necesidad de valorar los criterios compartidos sobre la importancia de las áreas y su repercusión, aunque las valoraciones sobre el orden de prioridad, destacan a la recepción y alojamiento, señalándose que los problemas personales en la relajación deben tenerse presentes, pues existen trabajadores con dificultades de este tipo y siempre les afecta como en el caso de las camareras.

Se apuntan problemas de abastecimiento, instrumental y salario, abordando lo difícil de mantener el hotel y sus reparaciones, señalan las dificultades con la inmobiliaria y los problemas burocráticos, se señala que mantenimiento, existiendo como área clave para todo el hotel, no se ve como tal, y es afectada por todos las demás.

Se aborda por algunos compañeros la necesidad de sentirse acompañado y apoyado. Se aborda el alto nivel de sensibilidad en la mayor parte del personal por lo que hay que tener cuidado en el habla y la comunicación en general.

Se plantea que el momento de check-in en carpeta es un momento por las características de los grandes grupos que puede provocar estrés al igual que el check-out, existen algunos trabajadores con enfermedades como diabetes, migraña, agregan que los franceses y argentinos son exigentes. Algunos cubanos son exigentes también, agregan la importancia de tener herramientas para controlar situaciones de estrés para poder lograr un ambiente de bienestar, tales como áreas de deportes y relajación. Se preparan para enfrentar el trabajo, pero a veces han llegado grupos no planificados y eso les puede provocar estrés, los franceses son muy exigentes con el servicio cuando están en el salón, señalan además la importancia de aprender sobre estos temas y enfatizar los aspectos psicológicos, la superación en idioma es muy importante para lograr una mejor comunicación con franceses y alemán, las alteraciones aquí son por el servicio para que salga bien y las tensiones bajan cuando termina el horario del servicio y en esto es importante las reuniones de apertura para planificar el día. Se apunta el liderazgo como necesidad a conocer y su transformación en el proceso, manifiestan buenas opiniones del cuadro

centro y cómo se han logrado transformaciones. Hay que señalar que los trabajadores se sienten bien en el Hotel "La Granjita". Se plantea unidad de la dirección y apoyo.

Se aborda que hay que tener cuidado al llamar la atención, pues predomina la sensibilidad y se creen que solo se les apunta lo malo, este aspecto hay que seguirlo trabajando.

Los elementos aportados por la **entrevista** se ratifican en la **observación y análisis documental**. Se aprecian inhibiciones en las participaciones, pobre expresión de algunos trabajadores y se comentan inconformidades que no siempre la informan en las reuniones de sindicato u otros escenarios posibles por temores o inhibiciones ante el qué dirán.

En el **test de los 10 deseos** se aprecia que: desean hogares confortables, salud, lograr metas, ser útiles, buenas actitudes, además: estabilidad, bajar tiempo de retiro, desarrollo profesional, llevar la empresa a buenos niveles competitivos, dinero, viajar, buenos resultados, ser útiles, superarse en el puesto de trabajo, aumento de salario y que los entiendan los subordinados. (Ver **Anexo No. 10**).

Encuesta de clima señalan: dificultades con transporte, salario, estímulos y reconocimiento al esfuerzo y trabajo, preocupación por problemas personales, dificultades con la preocupación por la salud física de los trabajadores y que no siempre se aceptan críticas a los jefes ya que no siempre se le pueden expresar a los directivos lo que se piensa y los trabajadores desean promover en los puestos laborales. (Ver **Anexo No.8**)

Aquí se apunta por el personal, que en general se pasa por diversos tipos de puestos laborales, todos los años se analizan las necesidades de superación.

RESUMEN DEL CRUZAMIENTO DE INFORMACIÓN: TRIANGULACIÓN. (Ver **Anexo No. 11**).

Aspectos Positivos: trabajadores con sentido de pertinencia, preparación, y entorno muy bonito y acogedor.

Aspectos Negativos: bajos salarios, mayor interés en la propina, alta sensibilidad, necesidad para mejorar el trabajo atender más a los trabajadores, que puedan relajarse y conocer más del manejo del estrés, necesidad de seguir mejorando las relaciones interpersonales, el reconocimiento al trabajador para estabilizar los comportamientos y trabajar mejor los problemas del estrés, bienestar e interculturalidad, dificultades con el uniforme y el transporte.

Este personal al ser objeto de la aplicación de los métodos, reflejaron que:

- No existe conocimiento de cómo manejar el estrés.
- Carecen de habilidades para la búsqueda de recursos de enfrentamiento a situaciones adversas.
- Carecen de habilidades sociales en el proceso de relaciones interpersonales lo que acarrea hipersensibilidad, reacciones no adecuadas a las nuevas situaciones, como la falta de propina, problemas de insumos y otras.

• 2.6. Conclusiones generales del segundo capítulo.

1. Los directivos y trabajadores del Hotel "la Granjita", presentan dificultades en el manejo del estrés, para llevar a cabo sus funciones, en el transcurso de las diversas actividades con una mirada de bienestar.
2. Se comprobó la validez de los instrumentos de diagnóstico del procedimiento utilizados en la investigación fueron: **Teóricos:** análisis-síntesis, inducción-deducción, abstracción y el hipotético-deductivo. **Empíricos:** Análisis documental, Observación, test de estrés, técnica de los 10 deseos (Pruebas estandarizadas) y consulta a expertos. *Encuesta de Clima Laboral.* **Estadísticos:** SPSS-21 y la triangulación

El diagnóstico realizado al personal del Hotel "La Granjita", permite señalar, que existen debilidades en el áreas de conocimiento sobre el estrés, lo que afecta al turismo, sus trabajadores, y requiere de trabajar por capacitarlos en esta dirección.

Capítulo 3

CAPÍTULO 3 PROGRAMA SOCIO-PSICOLÓGICO DE CAPACITACIÓN EN EL MANEJO DEL ESTRÉS, PARA EL PERSONAL DEL HOTEL HORIZONTES “LA GRANJITA”.

INTRODUCCIÓN.

Para algunas personas estar estresado, puede ser una situación habitual, el estrés es un fenómeno psicológico que afecta la salud mental y la calidad de vida de las personas, todo esto ha generado la necesidad de convertirlo en objeto de estudio científico durante los últimos 90 años.

El escenario laboral es una de las circunstancias que más causa estrés en el individuo y cobra importancia en cuanto a que el trabajo no solo es una actividad que permite a las personas recibir una remuneración, sino que también amplía las relaciones y vínculos con personas externas a la familia, permite establecer nuevos roles y estatus sociales.

El presente capítulo tiene como objetivo, diseñar un programa de capacitación en manejo del estrés para directivos y trabajadores del “Hotel Horizontes “La Granjita” a partir de un procedimiento científicamente fundamentado, con vistas a dar respuesta a las necesidades de aprendizaje identificadas en el proceso de evaluación que tuvo lugar. Además, se somete a la validación por criterio de especialistas la propuesta científica elaborada, determinándose su pertinencia, aplicabilidad, consistencia interna, entre otros indicadores o criterios de evaluación seleccionados. La información se obtuvo a partir de la aplicación de técnicas de trabajo en grupo, la observación directa, el análisis de documentos y la realización de entrevistas no estructuradas.

Para la elaboración del presente *Programa socio-psicológico de capacitación en el manejo del estrés, para el personal del hotel Horizontes “LA GRANJITA”*, el autor se adscribe al concepto de Programa que abordan Molina, Rodríguez y Cuevas en el texto *Psicología Diferencial, Lecturas para una disciplina*, (1995), cuando plantean:

“Programa en sentido amplio es un conjunto de acciones terapéuticas, rehabilitadoras, preventivas o de prestaciones, incluyendo toda clase de actividades de docencia o investigación, que deben ir encaminados a potenciar la intervención de las necesidades hacia el fenómeno en cuestión”.

Programa en sentido estrecho es un conjunto de acciones que persiguen una finalidad, dirigidos a cumplir un objetivo bien diferenciado y que en su diseño, ejecución y evaluación pueden implicar a profesionales y otros segmentos poblacionales.

A decir de estos autores, los programas deben cumplir los siguientes *requisitos*:

- Justificación del programa
- Población a la que va dirigida el programa.
- Objetivo.
- Evaluación inicial.
- Selección del área que requiere la intervención por necesidades manifiestas.
- Estructura organizativa.
- Recursos y apoyo del programa.
- Evaluación del programa.

Para la mejor instrumentación del Programa, a continuación se valoran aspectos que desde el punto de vista metodológico garantizarán sus resultados:

- Estructura.
- Objetivo.
- Principios.
- Exigencias.
- Normas para intervenir.
- Estructura de las sesiones

Como **objetivo general del programa** se plantea:

Capacitar al personal del hotel, proponiéndoles acciones útiles para el manejo del estrés laboral desde una mirada de bienestar.

3.1 PRINCIPIOS PSICOLÓGICOS Y DIDÁCTICOS DE LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE LAS DISTINTAS ACTIVIDADES:

- No se recomienda realizar las actividades siempre en el mismo lugar. Lugares acogedores, con privacidad, que crean un clima psicológico adecuado.
- Sucesión de las distintas formas de actividad en el transcurso de una sesión con el objetivo de elevar su efectividad.
- Durante las sesiones, realizar descansos activos (pausas para la lectura de versos, relatos o cuentos interesantes, ojear álbumes de fotos, escuchar música, actividad motora, etc.).
- Se realizará una vez semanal
- Para el cumplimiento exitoso de dichos principios se hace necesario determinar una serie de *exigencias* que a su vez favorezcan los resultados en la instrumentación del Programa, tales como:
 - Precisar los contenidos.
 - Selección y elaboración del sistema de técnicas, instrumentos, procedimientos y medios que se van a utilizar para lograr el objetivo planteado, a partir de la modelación de situaciones típicas.
 - Comprender sus acciones y alcance.
 - Invitar a participar y compartir.
 - Propiciar el intercambio y la comunicación.
 - El facilitador o profesor apoya, aclara, orienta, brinda confianza, motiva para la acción a los presentes.
 - Se conforma el clima emocional de trabajo.

De lo expresado, el autor de este trabajo investigativo derivó la estructura y contenido de las sesiones del programa, que se expresan a continuación y que tienen un corte socio-psicológico para la orientación en manejo del estrés.

Los resultados obtenidos en el capítulo anterior a partir del diagnóstico de las necesidades de aprendizaje sobre estrés y bienestar, demostraron que las mayores deficiencias que presenta el personal están relacionadas con el desconocimiento de que se reflejan síntomas de estrés y de la necesidad de trabajar por el bienestar en el cumplimiento de sus funciones, lo que plantea la inminencia de capacitar.

3.1.1 Factores principales que justifican la utilización de un programa socio-psicológico de capacitación en el hotel horizontes “la granjita”, que responda a las necesidades de aprendizaje en esta temática, mediante la aplicación de un procedimiento científicamente fundamentado.

La coordinación del personal del Hotel Horizonte La Granjita, empíricamente ha promovido cambios en la organización, pero se requiere de una planificación científicamente sustentada para promover tales ajustes de personalidad y el conocimiento frente al estrés, realizando un estudio previo del comportamiento del personal del Hotel, preparándolos para que asuman una mirada de bienestar acorde a los fines, misión y visión del Complejo hotelero en general..

3.2 CRITERIOS PARA REALIZAR UN PROGRAMA.

En la elaboración de un programa, señala como pasos importantes los siguientes:

1. La detección de necesidades.
2. La clasificación y jerarquización de dichas necesidades.
3. Definición de los objetivos que se desean alcanzar partiendo de las necesidades.
4. Elaboración del programa, lo cual incluye el señalamiento de los contenidos (qué), las técnicas y ayudas a usarse (cómo), las fechas y los horarios en las que se llevará a cabo, a quién va dirigido (el grupo que requiere la aplicación del programa), quién lo desarrollará (instructor) y el presupuesto requerido (cuánto).

3.3. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOCIO-PSICOLÓGICO EN MANEJO DEL-ESTRÉS PARA EL PERSONAL DEL *HOTEL HORIZONTES “LA GRANJITA”*.

En el procedimiento propuesto por Martínez, (2016), se definen y describen las etapas y herramientas principales que se proponen para incorporar elementos metodológicos que permitan una visión especializada en la definición y abordaje de la negociación; potenciando habilidades, adaptando estrategias y modelando comportamientos, mediante la combinación de la teoría y la práctica. Además se definen indicadores que posibilitan evaluar a los participantes en el tránsito hacia un estadio superior. En el procedimiento propuesto se describen las fases elaboradas por el autor y sesiones con actividades acordes al diagnóstico y el tema: (Ver **Anexo No.12**).

El programa fue elaborado en tres fases:

- 1.-Sensibilización del personal por la temática y el estudio investigativo a cerca del estrés, (contempla una sesión del curso).
- 2.-Proceso diagnóstico, para evaluar los indicadores que derivan en estrés laboral en condiciones de interculturalidad, con mayor impacto e intervención, que consta de dos sesiones de trabajo con el personal para ser aplicadas en el periodo dado. (contempla dos sesiones del curso)
- 3.-Fase de mejora o rehabilitación. Tres sesiones de relajación para el proceso de rehabilitación. (contempla cuatro sesiones del curso)

Este programa en un curso se instrumentará, una vez por semana, en el tiempo de dos horas, en la intervención se debe maniobrar a través de gestionar el estrés, para su comprensión, trabajando además, otros conceptos como bienestar e interculturalidad e impactos, implantación de técnicas de relajación, manejo de la emoción-pensamiento-sentimientos, técnicas de personalidad y desafiar el entorno para lograr el equilibrio necesario, en particular para el personal del “Hotel la Granjita”.

A continuación, se desarrollan las fases:

FASE 1-Sensibilización del personal por la temática y el estudio investigativo de Estrés.

SESIÓN # 1.

Tema: Contacto Introductorio. Conozca el programa anti-estrés “Vivir en Bienestar”.

Objetivos:

- Proporcionar la presentación de los participantes (entrenador, trabajadores, directivos, facilitadores, registrador).
- Brindar el contenido del Programa para la orientación del contenido del programa, conceptos a discutir.

Contenido: - Explicación del contenido del programa

- Debate y aplicación de técnica de Relación.

Medios a utilizar: Video sobre el Estrés, papel lápiz.

Ejecución: Se inicia con una técnica de presentación. Se explica el contenido del Programa, se debate se emiten juicios, se demuestra el dominio sobre:

Tarea cumplir: los conceptos de estrés, interculturalidad, bienestar, se demostrará por los estudiantes – trabajadores los conceptos de manera mímica.

Se pregunta por el facilitador: decir juicios sobre los conceptos, cuáles son las palabras claves de estos conceptos, hablar todos sobre el impacto que provocan en el personal de la Granjita, determinar fortalezas y debilidades del hotel y de los trabajadores y directivos. ¿Qué a ustedes les gusta? y ¿qué les disgusta?

Se aplica una técnica de relajación vinculada a la respiración proveniente del Taichí y los diez puntos importantes del TaiChiChuan.(1 - La energía en lo alto de la cabeza debe ser ligera y sensible, 2 - Relaja el pecho y estira la espalda, 3 - Relaja la cintura, 4 - Distingue entre lo "lleno" y lo "vacío",5 - Hunde los hombros, deja caer los codos, 6 - Usa la mente y no la fuerza muscular, 7 - Enlaza arriba y abajo, 8 - Une el interior y el exterior, 9 - Continuidad sin interrupción y 10 - Busca la quietud dentro del movimiento.

Se aplica como técnica de cierre PNIR (Positivo, Negativo, Interesante, Recomendaciones), permitiéndole a cada uno expresarlo por escrito).

Lugar: Hotel Horizonte "La Granjita".

Evaluación: Como técnica de cierre se aplica PNIR (Positivo, Negativo, Interesante y Recomendaciones).

FASE 2-Proceso diagnóstico, para evaluar los indicadores que derivan de estrés laboral en condiciones de interculturalidad, con mayor impacto e intervención.

SESIÓN # 2.

Tema: ¿Conozco la personalidad y los orígenes de la conducta?

Objetivo: Conocer el concepto de personalidad y características de las personas que gestionan procesos o tareas en un Hotel de turismo.

Contenido: Identificación de los estresores y de los síntomas del estrés y sus consecuencias. Sus causas.

Medios a utilizar: Video, pancartas, papel lápiz.

Ejecución: Se utiliza la técnica de animación y concentración poema o canción. Se inicia leyendo el poema seleccionado, para crear un clima relajado, de esa misma forma ellos van a pensar en cómo solucionar barreras de trabajo.

Se escoge a un facilitador que escriba en un papel todas las frases que van diciendo que represente el problema asunto de discusión, luego se irán ordenando las ideas de tal forma que quede elaborado el poema, e identificadas sus características personales.

Tarea: Conocerse a sí mismo y a sus compañeros, en qué fallan, aciertos, fortalezas y debilidades, gustos y predilecciones.

Materiales: Canciones, Baile, Poema, Lápiz papel.

Lugar: Hotel Horizonte "La Granjita".

Evaluación: Como técnica de cierre se aplica PNIR (Positivo, Negativo, Interesante y Recomendaciones).

SESIÓN # 3.

Tema: *Los sentimientos y emociones. Inteligencia Emocional.*

Objetivo:

-Conocer las características psicológicas de las emociones, sentimientos y efectos sobre cada persona.

-Cada persona junto a compañeros y facilitador tratará de identificar las emociones y sentimientos que lo llevan a los síntomas del estrés.

Contenido: Características de las emociones, sentimientos y la personalidad de las personas del curso (intereses y aspiraciones).

Ejecución: Al ejecutar esta sesión, se debe aprovechar el conocimiento de los participantes para facilitar las reflexiones.

Se expondrán las fotos tomadas de expresiones de rostros y corporales de ellos mismos y otros rostros, y se pedirá a los presentes escoger estas expresiones según hechos que le hayan sucedido y relatar que lo llevó a esas expresiones, cómo se sintió y de todas los rostros cuál representó las situaciones vividas en el Hotel de mayor impresión para él o ella y por qué, cómo reaccioné, cómo se sintió, soluciones dadas.

Después, se dirá un poema y dos frases importantes y refranes. Se analizan. Se aplicará la técnica del abrazo y el apretón de mano, se explicará con un video su importancia para todo momento. El facilitador explica la relación con emociones, sentimientos, equilibrio emocional, la inteligencia emocional y el aprendizaje significativo, su relación con los intereses y motivaciones de ellos, los **clientes y la comercialización del hotel**. Se concluirá con la **Mesa redonda**: Consiste en la investigación de un tema en forma individual para ser enriquecido con aportes de los demás miembros del grupo a los participantes sobre situaciones vividas en el Hotel de

mayor impresiones positivas y negativas para ellos, se darán los puntos de vistas y se abre la discusión y reflexiones.

Tarea: Explore para la próxima sesión lo que usted considere necesidades y posibilidades de ustedes y cómo eliminar pensamientos o emociones y sentimientos negativos.

Medios a utilizar: Fotos de rostros, Video, papel y lápiz y pizarrón.

Lugar: Hotel Horizonte "La Granjita".

Evaluación: Como técnica de cierre se aplica PNIR (Positivo, Negativo, Interesante y Recomendaciones)

FASE 3-De mejora o rehabilitación.

SESIONES DE RELAJACIÓN PARA EL PROCESO DE REHABILITACIÓN.

SESIÓN # 4.

Tema: *Reconózcase y Atiéndase usted, tal y como es.*

Objetivo: Capacitar en aspectos esenciales para la atención efectiva y eficiente de sí mismo, sus necesidades y posibilidades.

Contenido: Conceptos: Su atención psicosocial.

Materiales: *Lápiz, colores, música, espejos para el reconocimiento.*

Ejecución: Se inicia con la presentación individual, cada uno se reconoce frente al espejo diciendo necesidades, motivaciones y frustraciones, pensamientos positivos y negativos. Se cantará una canción alegórica a la actividad.

Cada uno dibujará después un dibujo libre y le dará color.

Se reflexionará con preguntas hechas por el facilitador sobre: qué pasaría si todo lo malo analizado pasara, cómo lograríamos dar solución a las necesidades y posibilidades mediante sus experiencias prácticas en la vida y en el hotel, Después cada uno escoge un amigo o compañero en el grupo y le dará consejos de cómo resolver los problemas. Cierra un alumno-trabajador escogido por el grupo y hace un

grupo de reflexiones en términos de soluciones colectivas sobre el reconocimiento realizado y la atención.

El profesor –facilitador dará recomendaciones.

Tarea: Extender lo aprendido a todas las esferas de la vida.

Lugar: Hotel Horizonte “La Granjita”.

Evaluación: Como técnica de cierre se aplica PNIR (Positivo, Negativo, Interesante y Recomendaciones).

SESIÓN # 5.

Tema: ¿Cómo aprender a solucionar mis problemas y evitar el estrés?

Objetivo: Capacitar al personal del Hotel Horizonte “La Granjita” en el desarrollo de habilidades anti-estrés.

Contenido: Actividades para el pensamiento alternativo anti-estrés.

Ejecución: Se les explica la importancia de lograr la mejora a partir de las posibilidades del pensamiento alternativo anti-estrés y un pensamiento de Bienestar.

Tarea: Redacta con creatividad las experiencias y conocimientos adquiridos en estas sesiones grupales y las transmitirás en el próximo encuentro a tus compañeros de aula.

Lugar: Hotel Horizonte “La Granjita”.

Evaluación: Como técnica de cierre se aplica PNIR (Positivo, Negativo, Interesante y Recomendaciones).

SESIÓN # 6.

Tema: *Saber gestionar el estrés desde el bienestar.*

Objetivo:

-Adiestrar a los estudiantes- trabajadores en el manejo de los síntomas físicos y emocionales de estrés, desde el bienestar con aplicación de técnicas de respiración y relajación.

Contenido: *Gestión del estrés.*

Medio: Video, Colchones, lápiz papel, equipo de música, pancarta con inventario de síntomas de estrés manifestados por los presentes y posibles técnicas a utilizar.

Ejecución: Se utiliza las técnicas de animación y relajación, con el uso de videos y música.

-Se les invita a registrar las actividades que observan en el video.

-A continuación se realiza un debate sobre el recuerdo de lo observado e impresiones al respecto.

-Se pasa a una técnica de relajación en los colchones.

Tarea:

-Escribir por los estudiantes en la pancarta los síntomas de estrés manifestados por los presentes y posibles técnicas para su gestión.

-Escenificar las técnicas en el grupo para la gestión del estrés desde el bienestar.

Lugar: *Hotel Horizonte "La Granjita".*

Evaluación: Como técnica de cierre se aplica PNIR (Positivo, Negativo, Interesante y Recomendaciones)

SESIÓN # 7.

Tema: Estrategias y estilos de Afrontamiento.

Objetivo: Comprobar cómo el personal del Hotel Horizonte "La Granjita", ejecuta tareas que contribuyan a estimular la independencia y toma de decisiones en un buen clima, desde Instrumentar las Estrategias y estilos de Afrontamiento y hacer reflexiones sobre el tema.

Contenido: Actividades para el desarrollo de Estrategias y estilos de Afrontamiento.

Ejecución: Se comenzará con una ronda reflexiva sobre las tareas desarrolladas relacionadas con la actividad anterior. Posteriormente se expondrá una sobre las Estrategias y estilos de afrontamiento.

Cada trabajador o directivo debe relatar sus reflexiones sobre el tema, ¿cómo evalúan los impactos de sus propias transformaciones en el curso?

Se concluirá aplicando la técnica PNIR.

Todo será registrado.

Tarea: Dramatizar Estrategias y estilos de Afrontamiento y hacer reflexiones sobre el tema.

Lugar: Hotel Horizonte "La Granjita".

Evaluación:

- Tormenta de ideas.

- Como técnica de cierre se aplica PNIR (Positivo, Negativo, Interesante y Recomendaciones).

- Aplicación de un Test de Estrés al final, comparar con los PNIR, aplicar en el análisis la sistematización de los datos y encontrar las regularidades que tipifican los casos. (Ver **Anexo No 7**)

3.4 Validación del programa del curso mediante el juicio de expertos.

3.5 Para determinar si el programa propuesto cumple con las características y principios declarados en esta investigación, se procede a la validación del mismo a partir del juicio de expertos.

Se entiende por experto, tanto a un individuo como a un grupo de personas u organizaciones capaces de ofrecer valoraciones conclusivas de un problema y hacer recomendaciones con un máximo de competencia. Dentro de los requisitos que se tienen en cuenta para su selección se destacan: experiencia laboral, confiabilidad, prestigio, reconocimiento dentro del ámbito laboral, docente o especialista en la temática estrés y bienestar, categoría docente y científica alta. (Ver **Anexo No.14**)

Muñoz (2009) y Margarita (2009) coinciden al citar a De Arquer (2006) e indican 7 pasos necesarios para la selección de los expertos, a saber:

1. Definir los elementos que serán evaluados por los expertos. En este paso los expertos deben definir una serie de elementos propuestos, tales como: contextualización, continuidad, carácter integrado, concepción sistémica, racionalidad, aplicabilidad, conveniencia de cada uno de los pasos y beneficios.
2. Determinar el número de expertos

Para la determinación del número de expertos (Ne) se utilizó la expresión:

$$M = \frac{P(1-P) \times K}{i} \quad (1) \text{Donde:}$$

P: Proporción estimada de error K: Valor asociado según el nivel de confianza.

Nivel de confianza.

99% K = 6,6564

95% K = 3,9516

90% K = 2,6896

I: Nivel de precisión. Se establece un nivel de confianza de 95% con una proporción estimada de error del 5%, un nivel de precisión de 2,5% y una constante estimada K de 3,9516. Al sustituir los valores en la fórmula (1) se obtuvo el siguiente resultado:

$$M = \frac{P(1-P) \times K}{i}$$

$$M = \frac{0,05(1-0,05) \times 3,9516}{0,025}$$

$$M = \frac{0,18770}{0,025}$$

$$M = 7,50.$$

$$M = 7 \text{ expertos.}$$

3. Diseño y aplicación del instrumento para la validación. El instrumento a aplicar a los expertos debe ser diseñado por el autor (en este caso), con todas las características del programa para ser analizado, se incorpora una escala de Likert para tal efecto, ya que permite un mayor nivel de precisión, en el cual 1 significa el

mayor grado de desacuerdo y 5 la mayor correspondencia entre los aspectos a evaluar.

4. Definir los requisitos que debe reunir el experto. De reconocida idoneidad y solvencia moral, prestigio y profesionalidad reconocidos del hotel y turismo, poseer conocimientos en temáticas de turismo y o psicológicas, poseer de tres años en adelante en ejercicio de sus funciones como directivo universitario o directivo o especialista del turismo.
5. Seleccionar a los expertos que se utilizarán para emitir un juicio. (Ver **Anexo No 15**)
6. Aplicar el instrumento.
7. Calcular la consistencia entre los juicios de expertos a través del coeficiente de concordancia de Kendall

Ho: Existe concordancia entre el juicio de los expertos.

H1: No existe concordancia entre el juicio de los expertos.

En el estadígrafo Kendall W, el coeficiente W ofrece el valor que posibilita decidir el nivel de concordancia entre los jueces. El valor W oscila entre cero y uno. El valor uno significa una concordancia de juicios total, y el valor 0 un desacuerdo total; obviamente lo deseado es la tendencia a uno, considerando la posibilidad de realizar nuevas rondas si en la primera no se alcanza la significación en la concordancia. El modelo de esta prueba estadística responde a la siguiente expresión:

$$W = \frac{S}{1/12K^2(N^3 - N) - K \sum T}$$

S: suma de los cuadrados de las desviaciones observadas de la media de R_j ; su cálculo es efectuado mediante la expresión:

$$S = \sum (R_j - \sum R_j / N)^2$$

K: número de jueces.

N: número de factores ordenados.

T: factor de corrección cuando existen observaciones ligadas

Como resultado se obtuvo $W = 0,95$ **resultado que se considera una alta concordancia.**

Por esta razón, se puede afirmar que a partir de la aplicación del instrumento de validación se obtuvieron los siguientes resultados:

Los expertos determinaron que la propuesta cumple con los parámetros establecidos constatando la calidad y pertinencia de la misma con un diagnóstico realizado previamente para dar continuidad a la propuesta y con ello mejorar el comportamiento y trabajar por la mejora.

Una vez determinados el número de expertos y teniendo en cuenta que se necesitan expertos “*especialistas*” y los requisitos que deben reunir, se crea el grupo de expertos.

Al grupo de expertos se les aplica un cuestionario que incluye valores entre 1 (uno) y 5 (cinco). El 1(uno) significa que están en total desacuerdo y 5 (cinco) que están totalmente de acuerdo. Durante la aplicación se le entrega a cada uno el cuestionario con una copia de la propuesta de programa. Se elabora con el objetivo de determinar la confiabilidad del programa para el personal del Hotel “La Granjita”. (Ver **Anexo No 13**)

Se procede a su procesamiento. Se calcula la moda, con vistas a identificar el **valor que más se repite** entre los datos por los expertos. Teniendo en cuenta este análisis, se calcula el coeficiente de concordancia. (Ver **Anexo No 14**)

$$C = (1 - V_n / V_t) * 100\%$$

Donde:

C: coeficiente de concordancia Vn: cantidad de expertos en contra del criterio predominante

Vt: cantidad de expertos totales Válido cuando $C \geq 60$

El resultado obtenido en el cálculo de la moda y del coeficiente de concordancia de los expertos, con la matriz de análisis correspondiente, se presenta en los

Como se puede constatar, todos los coeficientes de concordancia están por encima de 60 y la moda es de 5 en todos los aspectos evaluados. Lo anterior posibilita afirmar que existe concordancia o consenso en la evaluación que ofrecen los expertos con respecto al programa. Consideran factible su aplicación en el Hotel "La Granjita", facilita por tanto la comprobación de la hipótesis de investigación.

Conclusiones del 3er capítulo

Tomando en cuenta el programa propuesto en este capítulo se llega a las conclusiones siguientes:

1. Para la elaboración de un programa se requiere previamente la realización de un diagnóstico para que éste satisfaga realmente las necesidades reales y se ajuste a la realidad circundante.
2. Los programas deben contener fundamentos teóricos, criterios para su elaboración y para evaluarlo.
3. El programa está conformado por objetivo general, contenidos, recursos a utilizar, evaluación, los cuales deben estar interrelacionados entre sí, se tuvo en cuenta el tiempo por tema.

4. La validación a través del Juicio de Expertos permite determinar la pertinencia, contextualización, continuidad, carácter integrado y la concepción holística y sistémica del programa de capacitación para el personal del Hotel “La Granjita”

Conclusiones

CONCLUSIONES

1. El análisis y valoración de los principales conceptos y sus implicaciones permite establecer el marco teórico-referencial sobre estrés y bienestar lo que facilita comprender el manejo del estrés y la construcción de invariantes en los procedimientos establecidos.
2. El Diagnóstico sobre estrés y bienestar realizado al personal del Hotel "La Granjita" detectó, que no dominan las consecuencias e importancia del estrés para su salud y su trabajo, como temáticas interesantes y necesarias en el turismo.
3. Se diseñó un programa socio psicológico con 3 fases y 7 sesiones con la inclusión de formas de organización de la docencia conferencias interactivas, talleres, clases prácticas con representaciones de casos, concluyendo cada sesión con técnicas de relajación.
4. El programa es considerado válido para su aplicación en "La Granjita " objeto de estudio y ajustado a las necesidades de aprendizaje del personal, de acuerdo al criterio que ofreció el grupo de expertos seleccionado y al resultado de la evaluación integral.

Recomendaciones

RECOMENDACIONES

- 1.-Implementar el programa de capacitación propuesto para el personal del Hotel "La Granjita", por encontrarse allí las condiciones necesarias para lograr los objetivos del curso.
- 2.-Generalizar el programa a los restantes hoteles del complejo hotelero con características similares.
- 3.-Manejar mediciones de impacto de la capacitación sobre la experiencia formativa, que permita en la aplicación del curso medir el impacto al inicio, en el medio y al cierre, que faciliten vías de plantear acciones de capacitación en este tema

Índice de citas y

referencias

bibliográficas

Índice de Citas y Referencias Bibliográficas

1. Águila, D. (2015). Estrategia de proyección del turismo de eventos e incentivos en el hotel Iberostar Ensenachos. Trabajo de diploma. Santa Clara. Departamento de turismo. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Central Marta Abreu de Las Villas.
2. Álvarez, D. (2012). Programa de capacitación en exportaciones y sustitución de importaciones a cuadros y reservas de las empresas MINERVA e INPUD de Villa Clara. Tesis en Opción al Grado Académico de Máster en Dirección. Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo. Centro de Estudios de Dirección Empresarial. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.
3. Amato, A. (2016). Centro anti-estrés "El Espliego".
4. American Psychological Association, (2013). "Los distintos tipos de estrés",. Recuperado de: www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx. Consultado:12 de marzo del 2017.
5. American Psychological Association. (2014). Stress in America. Recuperado de <http://www.apa.org/news/press/releases/stress/2014/stress-report.pdf>.
6. Ander, E. (2016). Diccionario de psicología. Córdoba: Brujas.
7. APA (Manual de Publicación de la Asociación Americana de Psicología), 2010. Washington, (6ª edición), Recuperado de <http://www.apastyle.org/>.
8. Barrera, L. (2013). Principales causas de estrés laboral, según percepción de un grupo de propietarios de comercio informal que trabajan el mercado de la capital. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de Asunción .Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Barrera-Luisa.pdf>
9. Beltrán y Bravo (2008). "Políticas, planificación y gestión del turismo" en Anuario de Turismo y Sociedad. Universidad Externado de Colombia. Vol. IX, noviembre, pp. 201 218.

10. Benítez (2011). Tendencias del turismo. Disertación para la Conferencia Especializada convocada por el Centro de Estudios Turísticos. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Cuba.
11. Boada y Ficapal (2012). Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Barcelona: UOC.
12. Brannon y Jess (2001). Psicología de la salud. Madrid: Paraninfo.
13. Bravo Coz et al. (2004). Estudio de factibilidad técnico-económico para la apertura de una agencia tour-operadora especializada en turismo anti-estrés para Baby Boomers de Estados Unidos y Canadá.
14. Buceta y Bueno (2001). Intervención psicológica y salud: Control del estrés y de conductas de riesgo. Madrid: Dykinson.
15. Calviño M. (2005), Orientación Psicológica. Esquema referencial de alternativa múltiple. La Habana: Editorial Félix Varela.
16. Casas J. (2002). Estrés Laboral en el medio sanitario y estrategias adaptativas de afrontamiento.
17. Céspedes y Martínez (2016). "Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano", Revista Latinoamericana de Derecho Social.
18. Clemente, Tartlangini, y Dorina (2009). Estrés psicosocial y estilos de afrontamiento en distintos contextos habitacionales. Revista Argentina de Psicológica Clínica.
19. Dattner, B. (2006). Tres roles que los entrenadores ejecutivos deben evitar. New York. Estados Unidos. Recuperado de <http://www.dattnerconsulting.com/spanish>.
20. Fernández López, Rödelb y Hernández Mejía (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. Que sabemos y que podemos hacer?
21. González de Rivera, L. (2012). Los Síndromes del Estrés, Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática.

22. González de Rivera, L. (2012). Crisis Emocionales, Estrés, Trauma y Resistencia, Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática.
23. Hernandez Pérez D. (2016). Programa de Capacitación en Negociación para Directivos del Complejo Hotelero los Caneyes. Trabajo de diploma. Santa Clara, departamento de Turismo. Facultad de ciencias económicas. Universidad Central Marta Abreu de las Villas.
24. Hernández, L. (2004). Programa de Entrenamiento Socio Psicológico para la formación de cualidades volitivas, autodominio y perseverancia en niños de edad escolar. Trabajo de Diploma. I. S. P Félix Varela, Villa Clara.
25. Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática, (2017). “Curso de Psicoterapia Autógena”, [Página web], consultado: 16 de abril. Recuperado de <http://www.psicoter.es/cursos/curso-de-psicoterapia-autogena-may>.
26. Machado, E. (2011). Diseño de productos turísticos integrados. Aplicación en la región central del destino Cuba. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Económicas. Santa Clara, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Cuba.
27. Martín, R. (2003). Teoría y Práctica del Turismo. Tema 1 Fundamentos del Turismo. Centro de Estudios Turísticos. Universidad de la Habana.
28. Martín, R. (2006). Principios. Organización y Práctica del Turismo. Tomo I. Centro de Estudios Turísticos. Universidad de La Habana. La Habana Cuba.
29. Martínez, C. (2004). “Elaboración de un Plan de Capacitación”. Conferencia Magistral impartida en el XXIII Congreso Nacional de Administración de México, 15 de abril de 2012, Acapulco, p. 6
30. Martínez, C. (2004). “Elaboración de un Plan de Capacitación”. Formación y desarrollo de Recursos Humanos, conferencia dictada en la Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de la Ciénega.
31. Martínez, C. (2014). La capacitación y el futuro de las empresas en el nuevo siglo.

32. Martínez, C. (2016). Procedimiento para la capacitación de directivos en negociación. Departamento de Turismo. Universidad Central Marta Abreu de las Villas.
33. Molina et al. (1995). Psicología Diferencial, Lecturas para una disciplina. Universidad de Oviedo. España.
34. Namalyongo, AS (2012). Estudio de los factores de riesgo y vulnerabilidad al estrés en estudiantes universitarios de Cuba y Angola. Tesis de Maestría.
35. NC 127:2001 (2001). Industria Turística. Requerimientos para la Clasificación por Categorías de los Establecimientos de Alojamiento Turístico. Cuba.
36. OMS, (2007). Ergonomía y psicología aplicada. **Cuestionario sobre el estrés laboral** de la OIT-OMS .Libro.
37. OMT, (2001). Introducción al turismo. [En línea]. Madrid, recuperado de: <http://www.world/tourism.org> [Accesado el 21 de marzo de 2016].
38. OMT, (2015). "Panorama OMT del turismo internacional". Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416875> Accesado el 27 de enero del 2016].
39. OMT. (2014). World Tourism Barometer. Vol. 12. Madrid España, OMT.
40. ONEI, (2015). "Turismo Internacional. Indicadores Seleccionados". Recuperado de <http://www.onei.cu> [Accesado el 19 de febrero del 2016].
41. Orama, A. (2007). Estrés laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos. Salud de los Trabajadores v.15 n.2 .Maracay. ISSN 1315-0138
42. PCC, (2011). "Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución aprobados en el IV Congreso del Partido Comunista de Cuba". Publicado en la Gaceta Oficial de la República de Cuba en abril de 2011. La Habana, Cuba.
43. PCC, (2016). "Actualización del modelo socialista cubano" Informe Central al VII Congreso del Partido Comunista Cuba. En este artículo: Cuba, Partido

- Comunista de Cuba, Política, Raúl Castro Ruz, VII Congreso del PCC. 17 abril 2016.
44. Perelló, J. L. (2001). Desarrollo y promoción de productos turísticos. La Habana: s.n.
45. Pérez, J. (2015). Diseño de un procedimiento para la formación de negociadores en el complejo rancho luna faro de luna en Cienfuegos. Tesis presentada en opción al Grado Académico de Máster en Gestión Turística. Santa Clara, Departamento de Turismo, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Facultad de Ciencias Económicas.
46. Quintana, O. (2008). Programa de superación para la preparación profesional a profesores de las Escuelas de Cuadros Sindicales. Tesis Doctoral. Santa Clara, Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba.
47. Reyes y Ortega. (2014). "La actividad turística y su proceso comercial. La aplicación del marketing en el mundo del viaje". Alemania: Editorial Académica Española.
48. Reyes, M. (2015). Gestión integrada y sostenible del turismo comunitario en comunidades indígenas de la Amazonía ecuatoriana. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en ciencias económicas. Santa Clara. Departamento de turismo. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Central Marta Abreu de Las Villas.
49. Rivera, J.L. et al. (1993). "Stress reactivity in the general Population European, Journal of Psychiatry". Vol. 7 N° 1, (5-11).
50. Rivera, L. (2017). Test de Estrés. Instituto de Psicoterapia & Investigación Psicosomática. Madrid. España.
51. Rodríguez M. (2013). Planificación de la Producción en los Servicios Buffet de Hoteles de Recorrido. Caso: Hotel Horizontes "La Granjita", Tesis en opción del título de diploma, Santa Clara,
52. Rodríguez, Martín y Ayala (2000). Introducción al Turismo. CETUR. Universidad de la Habana.

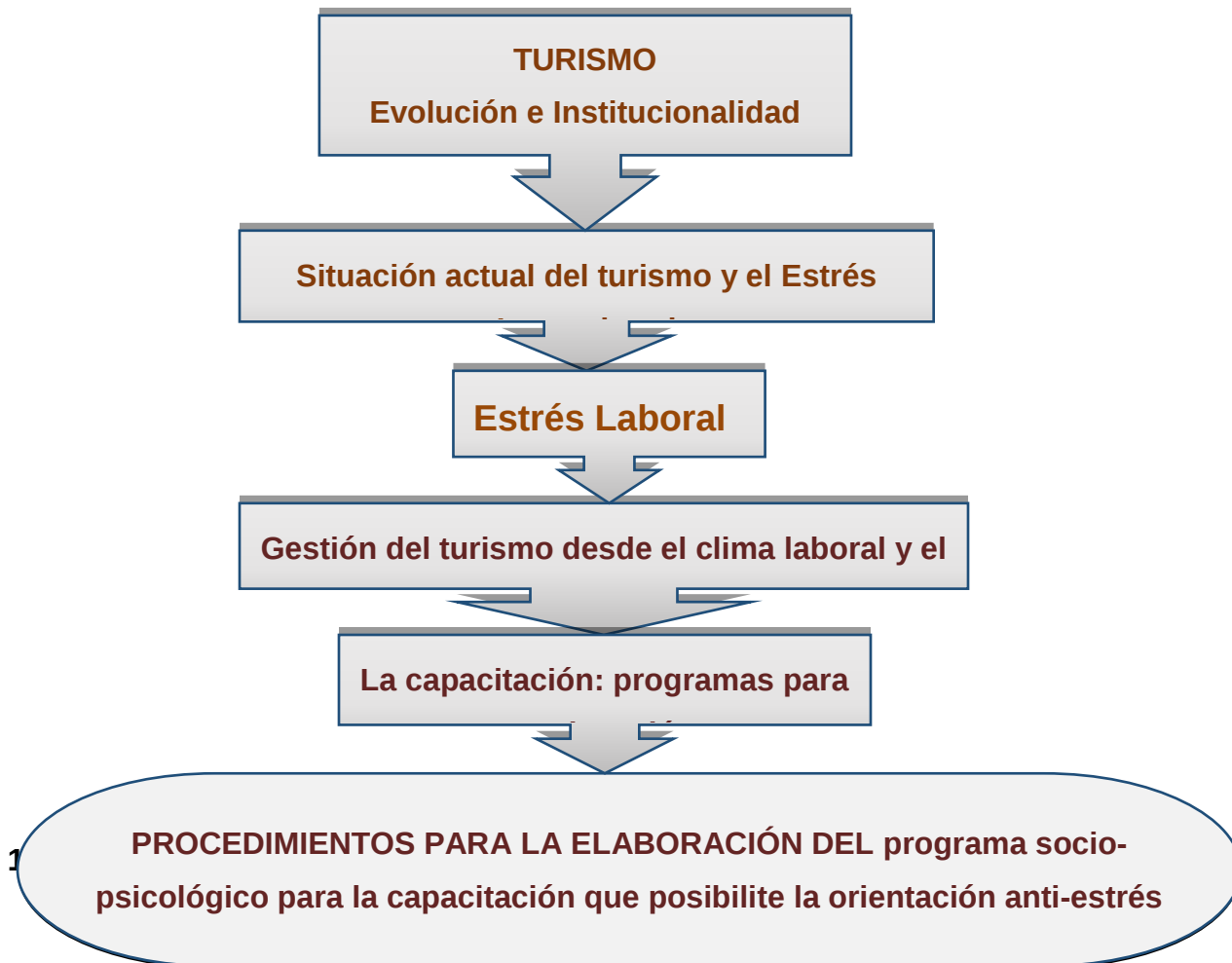
53. Romero, C. (2007). "Evolución y Tendencias del Turismo Mundial" en Primer Congreso Iberoamericano de Hotelería y Turismo. Universidad de Buenos Aires, Argentina.
54. Rosa, C.D. (2013). "Estrés laboral en el personal de enfermería de Alto Riesgo". Tesis de Maestría
55. Rozada, R. (2010). Procedimiento para la preparación y superación de los cuadros y reservas de la Empresa Provincial de Transporte de la provincia de Villa Clara en la seguridad vial en las vías rurales. Tesis de Maestría. Santa Clara. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.
56. San Martín, J. (2003). Relaciones Interculturales en el Contexto Turístico. Boletín de Psicología, No. 77, Facultad de Psicología de la Universidad de Málaga.
57. Sánchez, L. (2015). "Tendencias del Turismo", Mercados Emisores, conferencia dictada en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas, 30 de septiembre.
58. Sano, F.V. (2016). Vivir más felices, más tiempo, en mejor estado de salud y en lugares sanos.
59. Schatzhi, M. (2012). The Art of getting what you want. New York. New American Library.
60. Socarrás y Cumbreira (2016). Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano.
61. Tapia et al. (2007). Adaptación de la Escala de Percepción global de Estrés (EPGE) en estudiantes adultos de escasos recursos en Santiago de Chile. XXIV No.1-2: 109-119. Psiquiatría y Salud Mental.
62. Torres (2010). Indicadores del estrés. Recuperado 7 de junio del 2015. Recuperado de <http://liztorespinal.blogspot.mx/2010/06/indicadores-del-estres.html>
63. Universidad Nacional de Cuyo (2016). Manejo del estrés y la ansiedad Departamento de Asistencia médico Social Universitario, [Página web] consultado: 22 de marzo.

64. Vázquez, M. (2009). “Diseño de un Programa de Capacitación para Dirigentes Sindicales de Base sobre el Convenio Colectivo de Trabajo en el contexto del Perfeccionamiento Educativo”, Tesis en opción del título académico de máster en dirección, Santa Clara, SNTECD.
65. Velasco Salamanca, M. (2016). “Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales”. Universidad Católica de Colombia facultad de psicología curso de especial interés evaluación y manejo del estrés Bogotá D.C.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo No.1 HILO CONDUCTOR:





Anexo No.2- ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE APRENDIZAJE .DNA

1	Procedimiento para la evaluación del desempeño profesional.	Colectivo de autores del SEP México (1996)	Consta de 5 fases. En total de 17 pasos lógicos. Propone ficha de notificación. Abarca todas las etapas de trabajo del docente de forma integral. Establece conceptos y normas para el desarrollo del proceso de evaluación por cargos.
3	Procedimiento para Diagnóstico de las necesidades de capacitación	Martínez y Herrera (2003)	Consta de 6 fases. Se centra en el análisis de los objetivos de la organización así como en la determinación de los requisitos básicos de la fuerza de trabajo Concibe la utilización de diferentes instrumentos para la evaluación del desempeño y las necesidades de capacitación, analiza informes y otros datos de la empresa.
4	Procedimiento para la determinación de las necesidades de aprendizaje de los RRHH.	Martínez (2004)	Consta de 5 etapas. Con pasos en cada etapa. Incluye la aplicación de diferentes instrumentos (identificación de tareas, encuestas, participación laboral, entrevistas de desarrollo y evaluación del desempeño) para la determinación de las necesidades de aprendizaje de los recursos humanos
5	Diagnóstico del estado actual de la capacitación en exportaciones y sustitución	Álvarez (2012)	Consta de 8 pasos Utiliza método e instrumentos estadísticos

	de importaciones a los cuadros y reservas de las empresas MINERVA e INPUD		Triangulación de la información Utiliza como método de evaluación la prueba piloto
6.	Procedimiento para Diagnóstico de las necesidades de Aprendizaje. (DNA). Teniendo presente las definiciones de estrés y bienestar y el entorno.	Chibás (2017) –diplomante de la tesis.	Consta de (5) fases fundamentales: tales son: 1.-análisis general de la entidad objeto de estudio, 2.- sensibilización psicológica con el tema de estrés y bienestar, 3.- análisis de las necesidades de capacitación en estrés y anti-estrés en una mirada de bienestar, 4.-valoración del clima organizacional, 5.-discusión, análisis de los resultados del diagnóstico.(Elaboración propia).

Anexo No. 3 GUÍA PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS.

Análisis de documentos.

Guía para la revisión de los documentos

Objetivo. Valorar los servicios y criterios del cliente así como la promoción del hotel.

Aspectos a valorar.

1. Reflejo de los criterios de los clientes en las encuestas.
2. Los elementos que son tratados en las encuestas.
3. Las dificultades del servicio en el hotel.
4. Las acciones que se trazan para la solución de las dificultades declaradas.
5. Divulgación de las ofertas del hotel.
6. Otras interesantes al tema de la tesis..

Anexo No. 4 GUÍA DE ENTREVISTA INDIVIDUAL NO ESTRUCTURADA.

Primeramente, el autor presenta los objetivos de la entrevista, así como los fines con los cuáles se utilizará la información que como parte del proceso se obtendrá. Las preguntas a realizar durante la entrevista serán las siguientes:

Datos Generales:

I) Intervalo de edades a la cual perteneces (años):

___ Menos de 30 ___ 31 – 40 ___ 41 – 50 ___ 51 – 60 ___ más de 60

II) Género:

___ Femenino ___ Masculino

III) Nivel Escolar Vencido:

___ Primaria ___ Secundaria ___ Media Superior ___ Universitario

IV) Área en la que trabaja o pertenece: _____

V) Cargo-----Especialidad de la que es graduado-----

VI) Puesto Laboral _____

VII) Desarrollo de las interrogantes de la entrevista.

1) ¿Qué entiende usted por estrés?

2) ¿Qué entiende usted por estrés laboral y sus consecuencias?

3) ¿Usted se siente apoyado por sus jefes y compañeros? Si----- No-----Por qué -----

4) Si la respuesta es sí, diga si ha contado con la participación en su actividad con ellos, jefes y los compañeros.-----

5) ¿Qué factores le indican a usted, una mayor probabilidad de tener riesgo de estrés , dado que en turismo son múltiples causas, complejas y provienen de diferentes ámbitos: tales como: genético, individual, familiar y social con un entorno complejo enmarcado en las culturas de los diversos países que visitan el Hotel la Granjita?-----

-----Explique y ponga ejemplo.-----

- 6). Explique cómo se han desarrollado las principales experiencias en su trabajo y su área, vinculadas al estrés y bienestar. Destaque sus elementos positivos y los negativos o limitaciones que han constituido facilitadores o barreras.
- 7) ¿Refiérase al conocimiento del tema de estrés, los cambios de conducta y actitudes que usted tiene?
- 8). Examine los principales aportes y las limitaciones que usted cree tener en el desempeño en su cargo, logros, aportes, limitaciones y deficiencias en la dirección del Hotel la Granjita, así como su relacionamiento con sus empleados o compañeros. Diga causas y efectos.
- 8) ¿Piense si estas experiencias precedentes y actuales en el turismo y en la Granjita contribuyen a la gestión de los cambios de estrés en una forma positiva o negativa? ¿Explique?
- 9). ¿Cómo usted valora este tema del estrés, la conducta y sus cambios positivos o negativos para la eficiencia del trabajo con los turistas y para la comunicación interna, que facilite lograr que se cumplan los objetivos a los que usted aspira?
- 10) ¿Qué vías se emplean para identificar los problemas que afectan las conductas y el posible estrés? ¿Cómo usted valora la efectividad de las mismas en la Granjita?
- 11) ¿Cómo usted favorecería la integración entre los directivos, trabajadores, de estos entre ellos y con los turistas?
- 12) ¿Cuáles son en su criterio los tres principales problemas que usted enfrenta para gestionar las conductas y estrés y en primer lugar la suya para una mejor comunicación y relacionamiento entre ustedes? Diga causas y efectos de cada uno.
- 14) ¿Qué le gustaría saber y ver sobre esta temática del estrés en un curso en la Granjita?

Muchas Gracias.

(Elaboración Propia)

Anexo No. 5 GUIA DE OBSERVACIÓN

Objetivo:

Constatar las cualidades para la gestión de la estacionalidad y comportamientos que se ponen de manifiesto en el proceso de trabajo en el Hotel La Granjita.

1.- Objeto de observación: Personal del Hotel.

2.- Condiciones de observación: Actividades que desarrollan y el cómo.

3.- Medios de observación: áreas de trabajo y su funcionamiento.

1-¿Cómo se interrelacionan entre ellos y los clientes?

2-¿Su lenguaje es adecuado tanto oral como mímico?

3- ¿Reflejan sus problemas personales en su vínculo con los demás?

4- ¿La relación con los demás es frecuente, poco frecuente, o ninguna?

5- Sus estilos son de orden y mando, sobreprotegen a los demás, los dejan hacer lo que quieren o le dan participación en las decisiones y actividades aunque mantienen su control y centralismo en lo principal?

6- ¿Les alcanza el tiempo?

7-¿Gestionan el estrés o siempre están ocupados y apurados?

9- ¿Se preocupan por los demás y les dan buen trato?

10- ¿Organizan sus actividades y saben las prioridades?

11- ¿Dominan los aspectos esenciales del hotel?

12- ¿Tienen tendencia al diálogo?

13- ¿Otro aspecto de interés que puedan señalar?

Al terminar las observaciones se conversa con ellos para comprobar la correspondencia o no con los datos.

(Elaboración Propia)

Anexo No. 6 TEST DE

POSIBLE ESTRÉS

A continuación encontrará manifestaciones de estrés que usted puede o no sentir y que describen reacciones ante los desacuerdos. Circula el número que describa mejor tu propia conducta y subraya el nivel en que lo sientes. No tienes que poner tu nombre.

Esperamos tu cooperación y apoyo a este Trabajo de Tesis. Gracias.

Como usted. conoce, con la llegada de los turistas, se producen, choques interculturales, que se pueden caracterizar por:

- Tensiones por el intento de adaptación.
- Sentimientos de pérdida en lo que se refiere a estatus, amigos...
- Confusiones en el rol.
- Sentimientos de impotencia.

Ese estado de estrés, también puede tener aspectos positivos tales como:

☐ Motivación que estimula al visitante a adaptarse al nuevo entorno, quisiéramos conocer cómo se siente ud en el turismo y con los turistas:

Área de trabajo-----
Edad-----Nivel escolar-----

Posibles causas del porqué de los síntomas-----

1.-Inquietud, incapacidad de relajarme y estar tranquilo

- Nada

- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente

2.-Pérdida de apetito

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente

3.-Desentenderme del problema y pensar en otra cosa

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente

4.-Ganas de suspirar, opresión en el pecho, sensación de ahogo

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente.

5.-Palpitaciones, taquicardia

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente.

6.-Sentimientos de depresión y tristeza

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente.

7.-Temblores, tics o calambres musculares.

- Nada.
- Un poco.
- Moderadamente.

- Bastante.
- Mucho o extremadamente.

8.-Aumento de actividad.

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente

9.-Náuseas, mareos, inestabilidad

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante.
- Mucho o extremadamente

10.-Esfuerzo por razonar y mantener la calma

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente

11.-Hormigueo o adormecimiento en las manos, cara, etc.

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente.

12.-Molestias digestivas, dolor abdominal.

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente.

13.-Dolores de cabeza

- Nada

- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente.

- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente

- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente

14.-Entusiasmo, mayor energía o disfrutar con la situación

21.-Rascarme, morderme las uñas, frotarme, etc.

26.-Mayor dificultad en dormir

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente.

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente

FUENTE (LIBRO LOS SÍNDROMES DE ESTRÉS)

15.-Disminución de la actividad

22.-Diarrea

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente

16.-Pérdida del apetito sexual o dificultades sexuales

23.-Necesidad de estar solo sin que nadie me moleste

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente.

17.-Tendencia a echar la culpa a alguien o a algo

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente.

24.-Ansiedad, mayor predisposición a miedos, temores, etc.

18-18.-Somnolencia o mayor necesidad de dormir

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho o extremadamente.

20.-Agotamiento o excesiva fatiga

25.-Mayor dificultad en dormir

- Nada
- Un poco

- Nada

Anexo No 7 RESULTADOS DEL SPSS 21

Resultados interesantes

Inquietud, incapacidad de relajarme y estar tranquilo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	12	29,3	29,3	29,3
	Un poco	20	48,8	48,8	78,0
	Moderadamente	9	22,0	22,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Sentimientos de depresión y tristeza

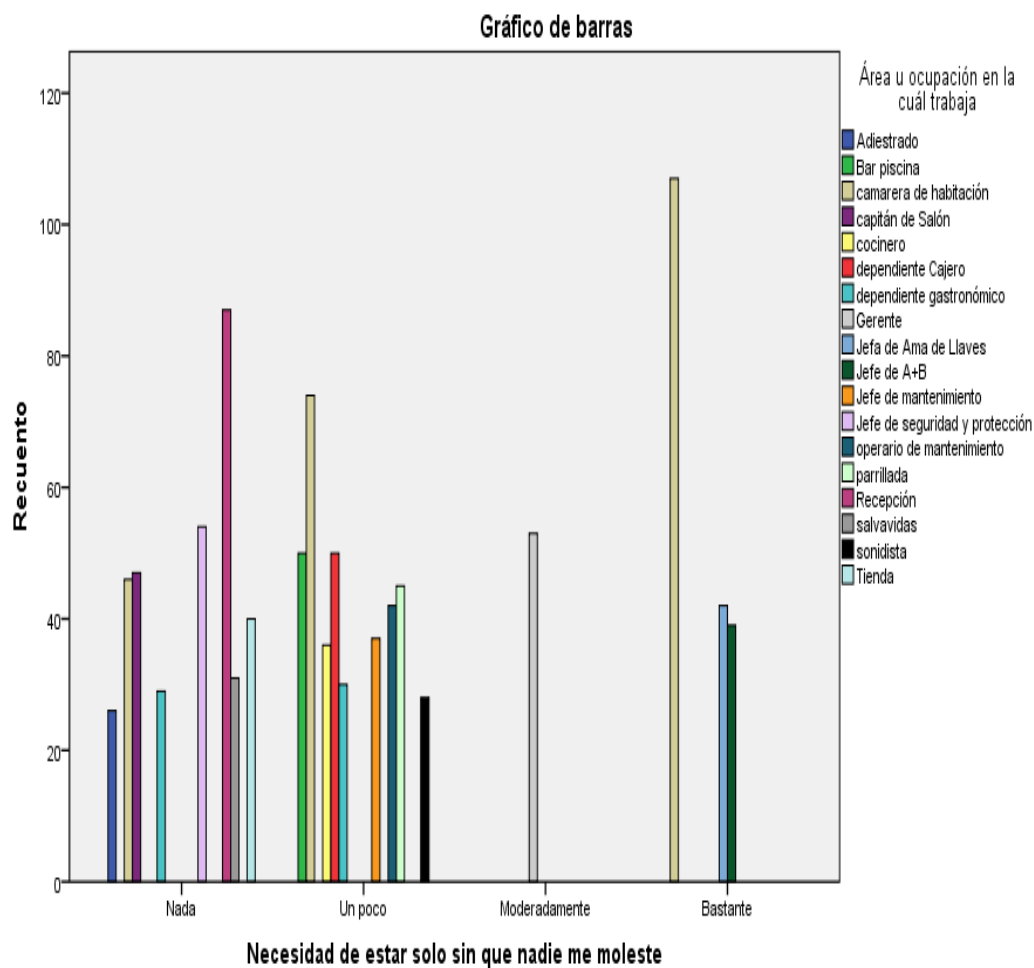
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	19	46,3	46,3	46,3
	Un poco	10	24,4	24,4	70,7
	Moderadamente	6	14,6	14,6	85,4
	Bastante	3	7,3	7,3	92,7
	Mucho o extremadamente	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

En Entusiasmo, mayor energía o disfrutar con la situación

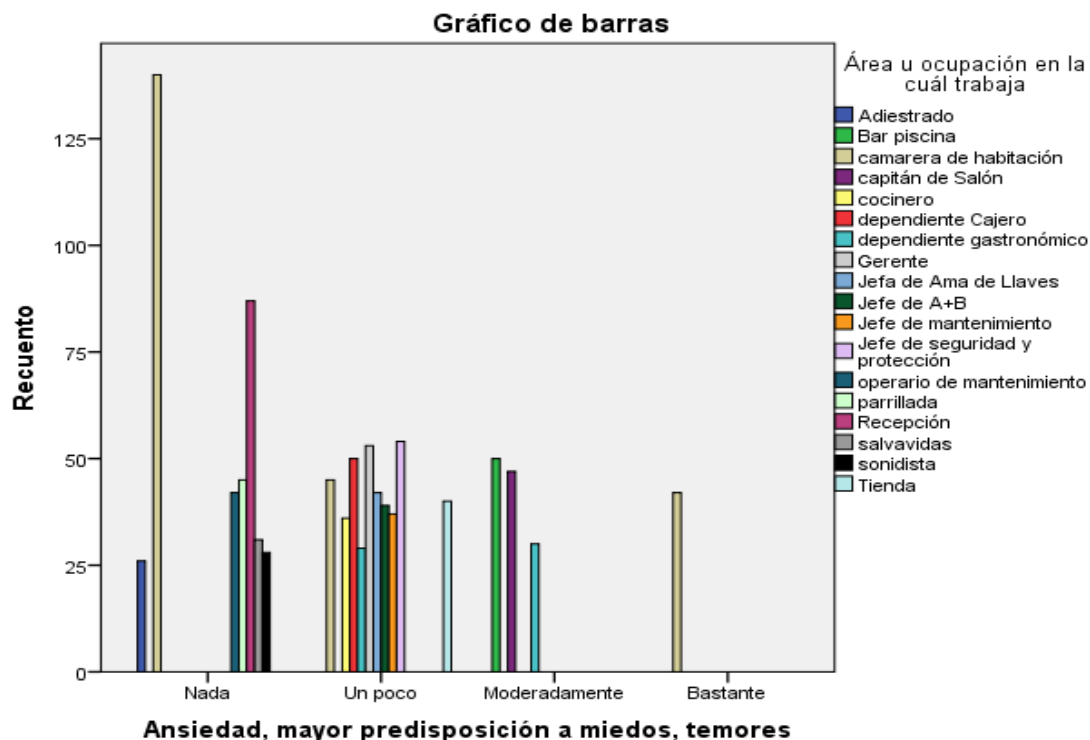
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho o Extremadamente	3	7,3	7,3	7,3
	Bastante	11	26,8	26,8	34,1
	Moderadamente	9	22,0	22,0	56,1
	Un poco	10	24,4	24,4	80,5
	Nada	8	19,5	19,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Agotamiento o excesiva fatiga

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	10	24,4	24,4	24,4
	Un poco	20	48,8	48,8	73,2
	Moderadamente	10	24,4	24,4	97,6
	Bastante	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	



	Media	Desviación típica	N
Agotamiento o excesiva fatiga	2,01	,815	993
Necesidad de estar solo sin que nadie me moleste	2,07	1,081	993
Ansiedad, mayor predisposición a miedos, temores	1,81	,815	993
Sentimientos de depresión y tristeza	1,81	1,096	993



ANOVA con la prueba de Friedman y la prueba de no aditividad de Tukey

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Chi-cuadrado de Friedman	Sig.
Inter-personas		1748,636	992	1,763		
	Inter-elementos	54,867 ^a	3	18,289	82,748	,000
	No	,298 ^b	1	,298	,461	,497
Intra- personas	Residual					
	aditividad					
	Equilibrio	1920,085	2975	,645		
	Total	1920,383	2976	,645		
	Total	1975,250	2979	,663		
Total		3723,886	3971	,938		

Media global = 1,92

a. Coeficiente de concordancia W de Kendall = ,015.

b. Estimación de Tukey de la potencia a la que es necesario elevar las observaciones para conseguir la aditividad = 1,214.

Anexo No.8 CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

Lea estas instrucciones antes de comenzar

A continuación le presentamos diversas afirmaciones acerca de su Hotel **y área** en que trabaja. Con el fin de diagnosticar el clima laboral, necesitamos que de forma objetiva y sincera valore Ud. el nivel que alcanzan los siguientes indicadores que a continuación se relacionan.

Haga una cruz en la casilla escogida. Teniendo en cuenta la escala del 1 al 5:

Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

De antemano le ofrecemos nuestro sincero agradecimiento por su cooperación.

No	Indicadores y variables	1	2	3	4	5
1.	El hotel cuenta con proveedores o suministradores, que garantizan la materia prima adecuada para la producción o los servicios.					
2	Los dirigentes son la inspiración para nuestro trabajo.					
3	En el área todos trabajan con dedicación y entusiasmo					
4	El personal es competente para el desempeño del puesto					
5	Los trabajadores suelen compartir en las actividades dentro y fuera del trabajo					
6	El hotel cuenta con tecnología de avanzada (edificación, equipamiento, materiales de trabajo, etc) que aseguran el éxito de la producción o los servicios.					
7	El jefe se reúne con nosotros para conocer nuestros criterios					
8	La variedad de reconocimientos estimulan el esfuerzo en el trabajo					
9	Los trabajadores desean promover de puesto de trabajo					
10	Predomina un ambiente de grupo y de fraternidad					
11	Los trabajadores pueden expresar a los directivos lo que piensan con sinceridad					
12	Se cuenta con normas y procedimientos de trabajo que garantizan el desempeño exitoso en el puesto.					
13	El jefe orienta y comunica con claridad las tareas o actividades a realizar					
14	El local donde trabajamos está bien ambientado (iluminación, ventilación, higiene, etc)					
15	Los desacuerdos entre los miembros del equipo se discuten adecuadamente					
16	Se ofrece información adecuada sobre las situaciones, datos y problemas de la organización					
17	Existe un reglamento que orienta el cumplimiento de la disciplina en el trabajo					
18	Se le pueden realizar críticas al jefe, pues las acepta y trata de superarlas					
19	El jefe confía en nuestra capacidad para realizar las actividades orientadas.					
20	El trabajo que realizo requiere de iniciativa y creatividad					
21	Los salarios se corresponden con las exigencias del puesto y de la empresa					
22	Se mantienen frecuentes contactos entre los jefes y subordinados					
23	La Organización tiene definido las funciones y requisitos de cada puesto o cargo.					

24	Los que dirigen mantienen la exigencia para el trabajo diario					
25	Existe real preocupación por la salud física y psicológica del trabajador					
26	Se aplican medidas disciplinarias oportunas y con justicia					
27	Los problemas del área se discuten de manera constructiva					
28	Las políticas de la empresa (reglas o guías establecidas para gobernar) aseguran el compromiso y la participación de los trabajadores.					
29	El jefe alienta a los subordinados a plantearse tareas ambiciosas					
30	En el área se cuenta con los instrumentos y medios de trabajo necesarios					
31	El transporte para el traslado a la Organización es de los mejores					
32	Existe cooperación entre las áreas de trabajo, para el logro de la misión					
33	El flujo de información inter departamental e intra departamental facilita el desarrollo de la producción o los servicios.					
34	El jefe experimenta satisfacción ante el progreso de cualquier trabajador					
35	Se dedica tiempo y esfuerzo para la capacitación y desarrollo del personal					
36	Las críticas que se realizan en el equipo, son aceptadas y superadas sin reservas					
37	Los niveles superiores propician cambios positivos para la Organización					
38	Se dan reconocimientos justos por el desempeño excelente en el trabajo					
39	Existe real preocupación por los problemas personales de los trabajadores					
40	El servicio de comedor es adecuado (calidad de los alimentos, higiene y trato amable)					
41	Los miembros del equipo expresan sus verdaderos sentimientos durante las discusiones o debates.					
42	El jefe trata de darle solución a los problemas que se presentan					

Reservas de Mejoras y Propuestas de Mejoras

(Puede usar el reverso de la encuesta para expresar todas sus opiniones sobre el tema)

TABLA RESUMEN DE LAS DIMENSIONES Y SUS VARIABLES DEL CLIMA

DIMENSIONES	VARIABLES	Item #
ESTRUCTURA	La Organización cuenta con proveedores o suministradores, que garantizan la materia prima necesaria para la producción o los servicios.	1
	La Organización cuenta con tecnología de avanzada (edificación, equipamiento, materiales de trabajo, etc) que aseguran el éxito de los	6

	servicios.	
	Se cuenta con normas y procedimientos de trabajo que garantizan el desempeño exitoso en el puesto.	12
	Existe un reglamento que orienta el cumplimiento de la disciplina en el trabajo	17
	La Organización tiene definido las funciones y requisitos de cada puesto o cargo.	23
	Las políticas de la empresa (reglas o guías establecidas para gobernar) aseguran el compromiso y la participación de los trabajadores en la Organización.	28
	El flujo de información interdepartamental e intradepartamental facilita el desarrollo de la producción o los servicios de la Organización.	33
LIDERAZGO Y DIRECCIÓN		2
	Los dirigentes son la inspiración para nuestro trabajo.	
	El jefe se reúne con nosotros para conocer nuestros criterios	7
	El jefe orienta y comunica con claridad las tareas o actividades a realizar	13
	Se le pueden realizar críticas al jefe, pues las acepta y trata de superarlas	18
	El jefe confía en nuestra capacidad para realizar las actividades orientadas.	19
	Los que dirigen mantienen la exigencia para el trabajo diario	24
	El jefe alienta a los subordinados a plantearse tareas ambiciosas	29
	El jefe experimenta satisfacción ante el progreso de cualquier trabajador	34
	Los niveles superiores propician cambios positivos para la Organización	37
MOTIVACIÓN- SATISFACCIÓN		3
	En el área todos trabajan con dedicación y entusiasmo	
	El personal es competente para el desempeño del puesto	4
	La variedad de reconocimientos estimulan el esfuerzo en el trabajo	8
	Los trabajadores desean promover de puesto de trabajo	9
	El local donde trabajamos está bien ambientado (iluminación, ventilación, higiene, etc)	14
	El trabajo que realizo requiere de iniciativa y creatividad	20
	Los salarios se corresponden con las exigencias del puesto y de la empresa	21

	Existe real preocupación por la salud física y psicológica del trabajador	25
	Se aplican medidas disciplinarias oportunas y con justicia	26
	En el área se cuenta con los instrumentos y medios de trabajo necesarios	30
	El transporte para el traslado a la Organización es de los mejores	31
	Se dedica tiempo y esfuerzo para la capacitación y desarrollo del personal	35
	Se dan reconocimientos justos por el desempeño excelente en el trabajo	38
	El servicio de comedor es adecuado (calidad de los alimentos, higiene y trato amable)	40
APOYO Y MODO DE RELACIONES	Los trabajadores suelen compartir en las actividades dentro y fuera del trabajo	5
	Predomina un ambiente de grupo y de fraternidad	10
	Los trabajadores pueden expresar a los directivos lo que piensan con sinceridad	11
	Los desacuerdos entre los miembros del equipo se discuten adecuadamente	15
	Se ofrece información adecuada sobre las situaciones, datos y problemas de la organización	16
	Se mantienen frecuentes contactos entre los jefes y subordinados	22
	Los problemas del área se discuten de manera constructiva	27
	Existe cooperación entre las áreas de trabajo, para el logro de la misión	32
	Las críticas que se realizan en el equipo, son aceptadas y superadas sin reservas	36
	Existe real preocupación por los problemas personales de los trabajadores	39
	Los miembros del equipo expresan sus verdaderos sentimientos durante las discusiones o debates.	41

BASES PARA LA INTERPRETACIÓN DEL INSTRUMENTO APLICADO

5 – 4.5 pts	4. 4 – 3.7 pts	3.6 – 3.0 pts	2.9 – 2.0 pts
Muy buen nivel	Buen nivel	Moderado nivel	Bajo nivel.

CALIFICACIÓN DE INDICADORES POR CADA INDICADOR Y GRUPO:

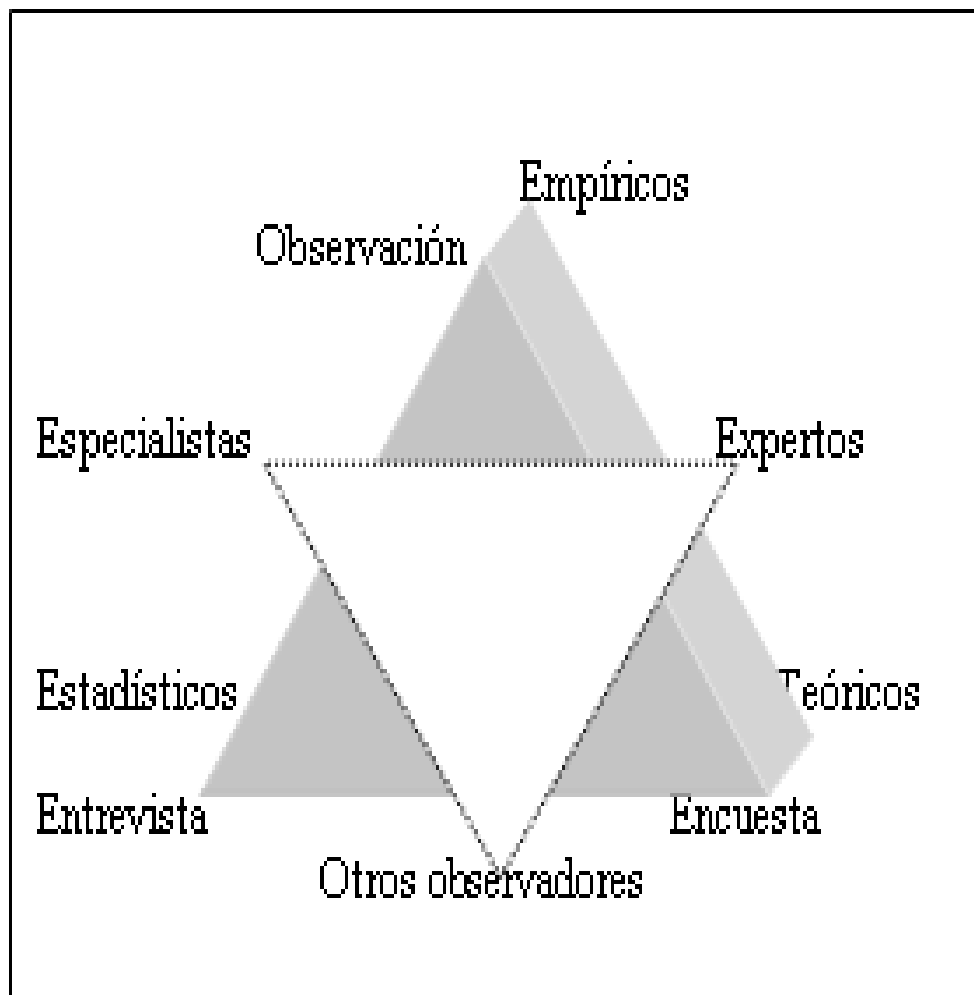
- Se busca la suma y la media de los puntos obtenidos por cada sujeto y grupo en los ítems de cada Dimensión.

INTERPRETACIÓN de las puntuaciones

5 -4.5	Muy buen nivel de satisfacción
4.4 – 3.7	Satisfacción buena
3.6 -3	Moderada satisfacción
2.9 - 0 menos	Insatisfacción

Fuente Velasco Salamanca, M. (2016)

Anexo No 9 ESTRATEGIA DE TRIANGULACIÓN DE FUENTES ADOPTADAS EN LA INVESTIGACIÓN.



Fuente: Milián, 2007

ANEXO No. 10 TÉCNICA DE LOS 10 DESEOS.

LEE CUIDADOSAMENTE ESTAS INSTRUCCIONES.

Escribe a continuación 10 deseos tuyos. Tanto aquello que tú desees como aquello que tú no desees.

Trata de escribir claro. Es muy importante que seas plenamente sincero y digas realmente lo que tú desees, según sea tu caso personal. No es necesario que pienses mucho para responder. Escribe simplemente lo primero que se te ocurra cuando leas las siguientes frases incompletas:

1- Yo deseo _____

2- Yo deseo _____

3- Yo deseo _____

4- Yo deseo _____

5- Yo deseo _____

6- Yo deseo _____

7- Yo deseo _____

8- Yo deseo _____

9- Yo deseo _____

10- Yo deseo _____

Marca ahora en el margen izquierdo de la hoja, al lado del número:

XXX cruces en los deseos más importantes para ti.

XX cruces en los deseos importantes para ti.

X cruz en los deseos menos importantes para ti.

ANEXO No 11 RESUMEN DEL CRUZAMIENTO DE INFORMACIÓN: TRIANGULACIÓN.

Aspectos Positivos: trabajadores con sentido de pertinencia, preparación, y entorno muy bonito y acogedor.

Aspectos Negativos: bajos salarios, mayor interés en la propina ,alta sensibilidad, necesidad para mejorar el trabajo atender más a los trabajadores, que puedan relajarse y conocer más, necesidad de seguir mejorando las 4 relaciones interpersonales, el reconocimiento al trabajador para estabilizar los comportamientos y trabajar mejor los problemas del estrés, bienestar e interculturalidad, dificultades con el uniforme y el transporte.

Anexo No. 12. PROCEDIMIENTOS ANALIZADOS PARA ELABORAR PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.

No	Año	Autor	Procedimientos
1	1988	Colectivo de Autores	1. Formulación de los objetivos 2. Determinación y agrupación de las temáticas 3. Precisión de los objetivos temáticos 4. Precisión de los contenidos 5. Selección de los métodos 6. Precisión de la bibliografía 7. Definición del sistema de evaluación 8. Elaboración del horario docente
2	1999	Gómez	1. Resumen de la determinación de necesidades de aprendizaje 2. Objetivos a alcanzar 3. Características generales del curso 4. Contenido temático 5. Métodos y técnicas a utilizar 6. Fondo de tiempo distribuido por actividades 7. Horario docente 8. Orientaciones metodológicas 9. Sistema de evaluación 10. Base bibliográfica 11. Claustro de profesores que desarrollará el programa.
3	2001	Zilberstein	1. Objetivos 2. Contenidos 3. Métodos 4. Formas de organización 5. Medios de enseñanza 6. Formas de evaluación
4	2004	Martínez	1. Cursos que lo integran. 2. Fecha de inicio y terminación de cada uno. 3. Duración en horas. 4. Número de participantes. 5. Presupuesto.
5	2009	Vásquez	1. Determinación de los objetivos "Para Que"

			2. Precisión del contenido “El Que” 3. Determinar el Como a través de la selección de: • Formas de organización docente • Métodos – Técnicas – Procedimientos • Medios 4. Definición del sistema de evaluación 5. Elaboración de la dosificación, horario de actividades y fondo de tiempos.
6	2010	García	1. Objetivo general del programa 2. Objetivos específicos 3. Objetivos y contenidos por temas 4. Sistema de habilidades 5. Plan Temático 6. Indicaciones metodológicas 7. Sistema de evaluación 8. Bibliografía 9. Claustro de profesores que desarrollará el programa
7	2014	Calero	1. Introducción. 2. Objetivo general. 3. Objetivos específicos. 4. Habilidades. 5. Principios. 6. Fundamentación teórica. 7. Orientaciones metodológicas para la implementación del programa. 8. Contenido, métodos, medios. 9. Forma de superación a emplear. 10. Evaluación final.
8	2015	Departamento de economía	1. Objetivos instructivos 2. Objetivos educativos 3. Indicaciones metodológicas y de organización: 4. Plan temático 5. Objetivos y contenidos por temas 6. Evaluaciones 7. Auto-preparación 8. Bibliografía

ANEXO No 13 CUESTIONARIO APLICADO A LOS EXPERTOS PARA VALIDAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL HOTEL "HORIZONTES LA GRANJITA".

Compañero:

Nos encontramos realizando una investigación dirigida a diseñar un programa de capacitación en manejo del estrés para el personal del hotel "La Granjita". Con vistas a determinar la validez de la propuesta elaborada, necesitamos su valoración acerca de la misma, gran valor para la investigación que estamos realizando.

Muchas gracias

1. Datos generales.

Nombres y Apellidos: _____

Edad: _____

Especialidad: _____

Centro donde labora: _____

Cargo que ocupa: _____

Años de experiencia laboral: _____

Categoría docente: _____

Categoría Científica: _____

Anexo No14: CÁLCULO DE LA MODA DE ACUERDO A LAS PREGUNTAS PROPUESTAS

Según información ofrecida sobre el programa de capacitación, se le solicita evaluar cada uno de los criterios siguientes, según la escala propuesta que se muestra a continuación:

Escala: 1= Total desacuerdo 2= Parcialmente en desacuerdo 3=De acuerdo 4=Bastante de acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

Nº	Preguntas	Calificación
1	¿Se ajusta el programa a las necesidades del personal del hotel "La Granjita en cuanto a los síntomas de estrés y su eliminación o disminución?	
2	¿Es factible su aplicación, o sea, ofrece posibilidades de aplicación práctica?	
3	¿Existe claridad y precisión en su forma de presentación?	
4	¿Considera usted que con su aplicación puede elevarse el nivel de preparación?	
5	¿Conlleva el programa propuesto al cambio de conducta y actitud, manejo de estrés y ajuste para el manejo del estrés respecto a las actividades que se desarrollan en el hotel?	
6	¿Considera que los medios y métodos propuestos contribuyen al logro de los objetivos?	
7	¿El programa se caracteriza por la actualidad y vigencia de las temáticas mediante el empleo de métodos y técnicas acordes a la realidad y necesidades diagnosticadas?	
8	¿El plan temático y distribución de horas clases de acuerdo a las formas de organización de la docencia socio-psicológicas que se deben emplear, permite el logro de los objetivos proyectados de poner en las manos del personal, las vías de combatir el estrés?	

Anexo No.14 CÁLCULO DE LA MODA DE ACUERDO A LAS PREGUNTAS PROPUESTAS

Afirmaciones	Moda
1. ¿Se ajusta el programa a las necesidades?	5
2. ¿Es factible su aplicación, o sea, ofrece posibilidades de aplicación práctica?	5
3. ¿Existe claridad y precisión en su forma de presentación?	5
4. ¿Considera usted que con su aplicación puede elevarse el nivel de preparación?	5
5. ¿Conlleva el programa propuesto a obtener las vías o herramientas para combatir los síntomas de estrés del personal?	5
6. ¿Considera que los medios y métodos propuestos contribuyen al logro de los objetivos?	5
7. ¿El programa se caracteriza por la actualidad y vigencia de las temáticas mediante el empleo de métodos y técnicas acordes al diagnóstico y la realidad?	5
8. ¿El plan temático y distribución de horas clases de acuerdo a las formas de organización de la docencia permite el logro de los objetivos de que el personal conozca y emplee vías o herramientas de combatir el estrés.?	5

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO No 15 GRUPO DE EXPERTOS PARA VALIDAR EL PROGRAMA.

Experto	Edad	Especialidad	Centro labora	Cargo que ocupa	Categoría docente	Categoría científica
1. MSc. Yanet Rodríguez Carmona.	42	Ingeniería Industrial	Hotel La Granjita	Jefe de de Ama de Llave	Especialista de turismo	MSc.
2. Dra. C. Aurora Rosario Martínez Verde	66	Lic. Psicología	Fajardo UCLV	Profesora	Prof. Titular	Doctora en Ciencias
3. Dra. C. María Caridad Vázquez Pérez.	62	Lic. Psicología. MSC en Educación de Avanzada	CED-UCLV	Profesora	Prof. Titular	Doctora en Ciencias
4. Dra. C. Alicia Alfonso Serafín.	67	Lic. Psicología. Especialista en dirección	Dpto Turismo o UCLV	Profesora	Prof. Titular	Doctora en Ciencias
5.- Alexander Romero Alfonso	45	Especialista de turismo y gastronomía	Hotel los Caneyes	Sub-Director de los Caneyes	Especialista de Turismo	-----
6.- Armando	65	Especialista en	CED	Profesor	Prof.	MSc.

Rodríguez Galindo		Dirección y Licenciado en Educación	UCLV		Auxiliar	
7.-Viviana Hernández Fernández	59	Lic. en Educación	CED UCLV	Profesora Resp. Post- Grado	Prof. Titular	Doctora en Ciencias

Fuente: Elaboración Propia.