



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**EL MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL TAMBO DEL  
INKA RESORT AND SPA, DE LA PROVINCIA DE URUBAMBA, DEL  
DEPARTAMENTO DEL CUSCO EN EL 2017.**

PRESENTADO POR:

Bach. Gonzales Espinoza, Miluska Yusara

Bach. Gonzalez Saldaña, Amelia Nataly

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN TURISMO

ASESOR:

Mgt. Najjar Obando, Anahi

**CUSCO – PERÚ**

**2018**



Título : El mobbing y desempeño laboral en el hotel tambo del inka resort and spa, de la provincia de Urubamba, del departamento del Cusco en el 2017.

Autores : - Gonzales Espinoza, Miluska Yusara  
- Gonzalez Saldaña, Amelia Nataly

Fecha : 23-03-2018

### **Resumen**

Mobbing es un término usado para describir un tipo de comportamiento hostil en el lugar de trabajo y está creciendo preocupantemente no solo en los países grandes, sino también en nuestra ciudad. Este trabajo de investigación analiza el mobbing y el desempeño laboral proponiendo el siguiente título: "MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL TAMBO DEL INKA RESORT Y SPA, DE LA PROVINCIA DE URUBAMBA, DEL DEPARTAMENTO DE CUSCO EN 2017". El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de mobbing y su influencia en el desempeño laboral en el Hotel Tambo del Inka Resort and Spa, en la provincia de Urubamba, en el departamento de Cusco en 2017. Este trabajo de investigación es un estudio descriptivo – correlativo, estudio de campo cuantitativo y no experimental, con una muestra de 50 trabajadores y 132 turistas del Hotel Tambo del Inka Resort and Spa. La hipótesis demuestra que el mobbing influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en el hotel, para lo cual se realizó una encuesta tanto a los trabajadores como a los visitantes del hotel. Finalmente, la conclusión fue que el problema del mobbing es relativamente bajo dentro del Hotel Tambo del Inka Resort and Spa, y que las conversaciones constantes sobre buen ambiente de trabajo son necesarias para mejorar el ambiente de trabajo y minimizar así más los casos de mobbing.

Palabras Claves: Mobbing, Violencia, Desempeño Laboral.



### Abstract

Mobbing is a term used to describe a kind of hostile behavior in the workplace and it is growing concernly not only in big countries, but in our city. This research work, analyses mobbing and work performance proposing the following title: "MOBBING AND LABOR PERFORMANCE AT THE TAMBO HOTEL OF THE INKA RESORT AND SPA, OF THE PROVINCE OF URUBAMBA, OF THE DEPARTMENT OF CUSCO IN 2017 ". The aim of this study was to determine the level of Mobbing and its influence on work performance at Hotel Tambo del Inka Resort and Spa, in the province of Urubamba, in the department of Cusco in 2017. This research work is a descriptive – correlative study and quantitative and not experimental field study, with a sample of 50 workers and 132 tourists of the Tambo Hotel of the Inka Resort and Spa. The hypothesis was that mobbing negatively influences work performance of the workers at the Hotel, for which a survey was made for both workers and hotel visitors. Finally, the conclusion was that the problem of mobbing is relatively low inside the Tambo del Inka Resort and Spa Hotel, and that constant talks about good working atmosphere are necessary to improve working environment and through this minimize more the cases of mobbing.

Key Words: Mobbing, Violence, Work Performance.