

Prysyla Stheffany Flores-Matienzo; Carmen Elena Carbonell-García; Manuel Alejandro Concha-Huarcaya; Manuel Antonio Alva-Olivos.

<https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3680>

## **Gestión de la calidad y estrés laboral en personal hotelero**

### **Quality management and work stress in hotel personnel**

Prysyla Stheffany Flores-Matienzo

[pfloresma@ucvvirtual.edu.pe](mailto:pfloresma@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad César Vallejo, Chimbote, Áncash  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-3129-8861>

Carmen Elena Carbonell-García

[ccarbonell@ucv.edu.pe](mailto:ccarbonell@ucv.edu.pe)

Universidad César Vallejo, Chimbote, Áncash  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-3692-3013>

Manuel Alejandro Concha-Huarcaya

[mconcha@ucv.edu.pe](mailto:mconcha@ucv.edu.pe)

Universidad César Vallejo, Chimbote, Áncash  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-8564-7537>

Manuel Antonio Alva-Olivos

[alvaolivros@gmail.com](mailto:alvaolivros@gmail.com)

Universidad César Vallejo, Chimbote, Áncash  
Perú

<https://orcid.org/0000-0001-7623-1401>

Recibido: 20 de agosto 2023  
Revisado: 25 de septiembre 2023  
Aprobado: 15 de diciembre 2023  
Publicado: 15 de enero 2024

Prysyla Stheffany Flores-Matienzo; Carmen Elena Carbonell-García; Manuel Alejandro Concha-Huarcaya; Manuel Antonio Alva-Olivos.

## RESUMEN

Respecto al objetivo fue determinar la relación entre la gestión de la calidad y el estrés laboral en el Saint Germain Hotel de Trujillo, 2023. La investigación siguió un curso alineado como descriptivo no experimental, la población ascendió al total de 30 trabajadores formales en el Saint Germain Hotel de Trujillo al año 2023. Existe estadísticamente una correlación positiva, además de media, entre gestión de la calidad y estrés laboral (0.684 obtenido con el estadígrafo "r" de Pearson), dicho resultado alcanzó una significancia de 0,029 cumpliendo con el parámetro  $p < 0,05$ , ello revela que en caso en que las puntuaciones tengan un aumento en una variable, entonces el aumento se registrará en la segunda variable y viceversa. Se admitió categóricamente la medular hipótesis que admite la correlación.

**Descriptores:** Instalación turística; instalación recreativa; salud mental. (Tesoro UNESCO).

## ABSTRACT

Regarding the objective was to determine the relationship between quality management and work stress at Saint Germain Hotel in Trujillo, 2023. The research followed a course aligned as descriptive non-experimental, the population amounted to the total of 30 formal workers in the Saint Germain Hotel of Trujillo to the year 2023. there is statistically a positive correlation besides mean between quality management and labor stress (0.684 obtained with the Pearson's "r" statistic), such result reached a significance of 0.029 fulfilling the parameter  $p < 0.05$ , it reveals that in case the scores have an increase in one variable, then the increase will be registered in the second variable and vice versa. The medullar hypothesis admitting the correlation was categorically admitted.

**Descriptors:** Tourist facilities; recreational facilities; mental health. (UNESCO Thesaurus).

Prysyla Stheffany Flores-Matienzo; Carmen Elena Carbonell-García; Manuel Alejandro Concha-Huarcaya; Manuel Antonio Alva-Olivos.

## INTRODUCCIÓN

La dinámica empresarial a nivel mundial se detuvo prácticamente en todos los sectores a raíz del inicio de la pandemia de COVID-19 a principios de 2020, debido a la implementación de medidas de aislamiento para prevenir la propagación del virus (Valverde Mendoza y De Paz Lázaro, 2022; Aldana Zavala et al., 2020). Pasaron varios meses antes de que muchos servicios, incluido el hotelero, pudieran reabrir, aunque bajo estrictos protocolos sanitarios.

La industria hotelera desempeña un papel crucial en la economía global, y la pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto su vulnerabilidad ante el aumento de los riesgos de contagio. Se hizo inevitable priorizar la seguridad personal de los visitantes y turistas, como se evidenció en numerosas noticias. La crisis económica resultante es sin precedentes, como lo señala el autor, con el 82 % de los empleos en Israel y el 65 % del Producto Interno Bruto (PIB) de Suecia sustentados en el sector servicios. En el caso de Estados Unidos, los servicios representan el 77 % del PIB (Shapoval et al., 2021). Si bien los efectos de esta pandemia han sido desalentadores, es posible medir sus consecuencias.

A criterio de Gursoy et al. (2021), la ocupación hotelera lentamente ha comenzado a recuperarse dado que las autoridades han comenzado a flexibilizar las restricciones, se espera, sin embargo, que las empresas apliquen sustanciales cambios, y eso incluye la seguridad y la salud, tanto de sus empleados, como de sus clientes. Molina Gutiérrez et al. (2021) sostienen que con la pandemia ha llegado una sobrecarga de emociones, no solo por el confinamiento, sino también por la desesperanza y negatividad, inclusive la sobrecarga laboral, esto último está muy ligado a las preocupaciones de los trabajadores por la presión en sus trabajos para cumplir a cabalidad con los protocolos.

La pandemia ha generado una alta tasa de desocupación y ha incrementado la informalidad. En este sentido, Ayacho Palma y Mamani Benito (2021) presentaron los resultados de un estudio en el que se exploró la inseguridad laboral y su influencia en la manifestación del estrés en trabajadores ocasionado por la COVID-19 dentro de una

Prysyla Stheffany Flores-Matienzo; Carmen Elena Carbonell-García; Manuel Alejandro Concha-Huarcaya; Manuel Antonio Alva-Olivos.

empresa peruana, de acuerdo a los resultados obtenidos permite afirmar que la inseguridad laboral puede explicar en un 17.5 % la manifestación del estrés laboral, esto último podría desencadenar afectaciones en la salud, no solo ocupacional sino también mental de los empleados, definitivamente, la pandemia ha conllevado una experiencia laboral nueva para todos (Mamani Quispe et al., 2023).

En la ciudad de Trujillo entró en operaciones desde el 01 de diciembre del 2021, Sain Germain Hotel, tiene una estratégica ubicación, pues se localiza en pleno casco urbano, desde allí brinda un servicio de alojamiento con calidad y hospitalidad, sus habitaciones son cómodas. En poco tiempo la marca se ha hecho conocida y ya cuenta con una numerosa cartera de clientes eventuales. Su gerente y propietario a la vez tiene dominio de la calidad aplicada a los servicios.

Recientemente, ha recibido la calificación por parte de la Gerencia Regional de Comercio Exterior Turismo y Artesanía como “Servicio de destino turístico” al cumplir estándares internacionales respecto a bioseguridad e higiene y evidenciar el empleo de protocolos exigidos según el Consejo Mundial de viajes y turismo. Los trabajadores son, en total, una decena, sin embargo, las actividades del servicio son ininterrumpidas, en ese sentido, resulta pertinente conocer si la dinámica la pueden sobrellevar a no.

La interrogante como formulación fue: ¿Existe relación entre la gestión de la calidad y estrés laboral en el Saint Germain Hotel de Trujillo, 2023?

Respecto al objetivo fue determinar la relación entre la gestión de la calidad y el estrés laboral en el Saint Germain Hotel de Trujillo, 2023.

## **MÉTODO**

La investigación siguió un enfoque descriptivo no experimental y se enmarcó en el método cuantitativo. Para la discusión de datos, se empleó el método deductivo. La recopilación de datos se realizó en un solo momento, lo que se considera un enfoque transaccional según Hernández Sampieri y Mendoza (2018). Además, el estudio correlacionó las variables.

Prysyla Stheffany Flores-Matienzo; Carmen Elena Carbonell-García; Manuel Alejandro Concha-Huarcaya; Manuel Antonio Alva-Olivos.

La población del estudio estuvo compuesta por los 30 trabajadores formales del Saint Germain Hotel de Trujillo en el año 2023. Se utilizó una encuesta como método de recolección de datos.

Para medir la variable de Gestión de la Calidad, se elaboró y administró un cuestionario con 21 preguntas. Los encuestados tuvieron cinco opciones de respuesta: En desacuerdo totalmente (DT), Desacuerdo (DS), A veces (AV), De acuerdo (DA) y De acuerdo totalmente (AT), con puntajes respectivos de 1, 2, 3, 4 y 5. Los niveles de medición fueron definidos como: Deficiente gestión de la calidad (21-48), gestión de la calidad regular (49-76) y gestión de la calidad eficiente (77-105).

Para medir el estrés laboral, se emplearon 14 preguntas y cinco opciones de respuesta similares: En desacuerdo totalmente (DT), Desacuerdo (DS), A veces (AV), De acuerdo (DA) y De acuerdo totalmente (AT), con puntajes respectivos de 5, 4, 3, 2 y 1. Los niveles de medición fueron definidos como: Bajo estrés laboral (14-29), estrés laboral regular (30-45) y alto estrés laboral (46-70)."

Con mucha previsión a la aplicación de los cuestionarios, estos se revisaron por profesionales (Juicio de expertos) quienes tuvieron a su cargo sugerir mejoras hasta su aprobación formal. Para la confiabilidad, se tuvo en cuenta una prueba piloto (20 voluntarios), ello resultó conveniente para contar con una confiabilidad alta (Alpha de Cronbach), con un resultado de 0,84 siendo considerado confiable para su aplicación.

Tras el término de la recopilación de los datos se consideró el aporte de Ali y Bhaskar (2016), dichos especialistas recomiendan consolidar una completa base de datos mediante un soporte electrónico (Excel, Minitab o SPSS en su última versión). Con dicho consolidado se presentó los puntajes por variable, así se obtuvieron los niveles que requieren los objetivos propuestos, aplicándose estadística correlacional de Pearson y descriptiva.

Prysyla Stheffany Flores-Matienzo; Carmen Elena Carbonell-García; Manuel Alejandro Concha-Huarcaya; Manuel Antonio Alva-Olivos.

## RESULTADOS

Se presentan los resultados de la investigación:

### Tabla 1.

Prueba de correlación estadística entre la gestión de la calidad y estrés laboral

Gestión de la calidad	Estrés laboral
Coefficiente de correlación	0,684**
Sig. (bilateral)	0,029
N	30

**Elaboración:** Los autores.

Conforme a lo hallado en la correlación, las variables la gestión de la calidad y estrés laboral evidencian una correlación positiva, aunque media según el 0.684 (Estadígrafo “r” de Pearson). Cabe precisar que la Sig. obtenida correspondió a 0,029, se cumple por tanto un  $p < 0,05$ , la correlación es además significativa y ello quiere decir que en caso las puntuaciones tengan un aumento en una variable, entonces el aumento se registrará en la segunda variable y viceversa.

El mencionado resultado correlacional, resulta muy similar a lo hallado por Lagrosen y Lagrosen (2020), ambos se propusieron analizar la asociación entre la salud en el trabajo, la valía de la gestión de calidad y el estrés laboral. Se concluyó que existe asociación entre la gestión de la calidad con el lugar de trabajo y la salud). Esta relación fue muy clara en el estudio y proporciona evidencia, se demostró que la salud auto informada quedó correspondida con objetivas medidas de morbilidad. Con el anterior resultado pudo demostrarse la aceptación de la hipótesis central del estudio.

Tomando en cuenta los datos procesados, para el 60 % de los trabajadores que se encuestaron en el Saint Germain Hotel de Trujillo, se percibe una gestión de calidad regular, para el 40 % que resta resulta eficiente. Tal regularidad se refleja también en la investigación de Angamarca Izquierdo et al. (2020), quienes en sus resultados principales revelaron que el índice consensuado supera el 75 % en cada atributo siendo su calificación de bastante adecuada, así como muy adecuada. La mediana, así como la

Prysyla Stheffany Flores-Matienzo; Carmen Elena Carbonell-García; Manuel Alejandro Concha-Huarcaya; Manuel Antonio Alva-Olivos.

moda. Se concluyó que gracias a la escala RíoshotelServperf pudo evidenciarse validez, fiabilidad y precisión en cuanto a la calidad que perciben los clientes de hoteles, sin embargo, existe calidad media-baja en los hoteles de 2/3 estrellas, es decir, prima una percepción trivial de la imagen.

## CONCLUSIONES

Existe estadísticamente una correlación positiva además de media entre gestión de la calidad y estrés laboral (0.684 obtenido con el estadígrafo “r” de Pearson), dicho resultado alcanzó una significancia de 0,029 cumpliendo con el parámetro  $p < 0,05$ , ello revela que en el caso en que las puntuaciones tengan un aumento en una variable, entonces el aumento se registrará en la segunda variable y viceversa. Se admitió categóricamente la medular hipótesis que admite la correlación.

## FINANCIAMIENTO

No monetario.

## AGRADECIMIENTO

A todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Aldana Zavala, J. J., Isea Argüelles, J. J., & Colina Ysea, F. J. (2020). Depresión, ansiedad y estrés por covid-19 en actores educativos. <https://n9.cl/qykmt>
- Ali, Z., y Bhaskar, S. B. (2016). Basic statistical tools in research and data analysis. *Indian journal of anaesthesia*, 60(9), 662–669. <https://doi.org/10.4103/0019-5049.190623>
- Angamarca Izquierdo, G. R., Díaz González, Y., y Martínez, C. C. (2020). Calidad percibida por los clientes de los hoteles de la provincia Los Ríos, Ecuador [Quality perceived by the clients of the hotels in Los Ríos province, Ecuador]. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(4), 380-393. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i4.34669>

Prysyla Stheffany Flores-Matienzo; Carmen Elena Carbonell-García; Manuel Alejandro Concha-Huarcaya; Manuel Antonio Alva-Olivos.

- Ayacho Palma, E., y Mamani Benito, O. J. (2021). Inseguridad laboral y estrés percibido durante la Pandemia de COVID-19 en trabajadores de una corporación privada peruana [Job insecurity and perceived stress during the COVID-19 pandemic in workers of a Peruvian private corporation]. *Revista De Psicología*, 11(2), 109–119. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v11i2.1400>
- Gursoy, D., Chi, C. G., y Chi, O. H. (2021). Effects of COVID 19 pandemic on restaurant and hotel customers' sentiments towards dining out, traveling to a destination and staying at hotels. *Journal of Hospitality*, 3(1), 1-17. <https://n9.cl/bhor3>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* [Research methodology. Quantitative, qualitative and mixed routes]. México D. F.: Mc Graw Hill Education. <https://n9.cl/lf16nf>
- Lagrosen, S., y Lagrosen, Y. (2020). Workplace stress and health – the connection to quality management. *Total Quality Management y Business Excellence*, 33(1-2), 113-126. <https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1807317>
- Mamani-Quispe, C. B., Quispe Quispe, L. Y., y Soto Betancourt, A. L. (2023). Causas de la disminución de ingresos y renta durante la pandemia, en las empresas de transporte público de Juliaca, 2021 [Causes of the decrease in income and revenue during the pandemic, in the public transportation companies of Juliaca, 2021]. *Economía y Negocios*, 5(1), 208–225. <https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1655>
- Molina Gutiérrez, T. J., Lizcano Chapeta, C. J., Álvarez Hernández, S. R., y Camargo Martínez, T. T. (2021). Crisis estudiantil en pandemia. ¿Cómo valoran los estudiantes universitarios la educación virtual? [Student crisis in pandemic: How do university students value virtual education?]. *Revista Conrado*, 17(80), 283-294. <https://n9.cl/nye2k>
- Shapoval, V., Hägglund, P., Pizam, A., Abraham, V., Carlback, M., Nygren, T., y Smith, R. M. (2021). The COVID-19 pandemic effects on the hospitality industry using social systems theory: A multi-country comparison. *International journal of hospitality management*, 94, 102813. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102813>
- Tobi, H., y Kampen, J. K. (2018). Research design: The methodology for interdisciplinary research framework. *Quality y Quantity: International Journal of Methodology*, 52(3), 1209-1225. <https://doi.org/10.1007/s11135-017-0513-8>



Prysyla Stheffany Flores-Matienzo; Carmen Elena Carbonell-García; Manuel Alejandro Concha-Huarcaya; Manuel Antonio Alva-Olivos.

Valverde Mendoza, M. T., y De Paz Lázaro, A. C. (2022). Impacto del COVID-19 en la economía de las empresas hoteleras de la provincia de la Barranca [Impact of COVID-19 on the economy of hotel companies in the Barranca province]. *Llamkasun*, 3(1), 38-46. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.81>

©2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)