



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES Y
TURISMO**

TESIS

**“GRADO DE ESTRÉS Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EMPLEADOS
DEL RUBRO HOTELERO DE LA CIUDAD DE IQUITOS 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO**

PRESENTADO POR:

**DIEGO MARINO CÁRDENAS ROJAS
ALEXANDRA ELIZABETH MACEDO DAHUA**

ASESOR:

Lic. Nit. CLAUDIA PATRICIA LOZANO ROCHA, Mag.

IQUITOS, PERÚ

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°211-CCGyT-FACEN-UNAP-2023

En la ciudad de Iquitos, a los **18** días del mes de **diciembre** del año 2023, a horas: **04:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **Plataforma Zoom** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**GRADO DE ESTRÉS Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EMPLEADOS DEL RUBRO HOTELERO DE LA CIUDAD DE IQUITOS 2022**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°2344-2023-FACEN-UNAP** presentado por los Bachilleres en Negocios Internacionales y Turismo **DIEGO MARINO CARDENAS ROJAS** y **ALEXANDRA ELIZABETH MACEDO DAHUA**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO (A) EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO**, que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. **JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Dr.** (Presidente)
Lic. Nit. **CARLOS AUGUSTO TELLO UPIACHIHUA, Mag.** (Miembro)
Lic. Nit. **ROBERTO CARLOS AMORETTI CASAS, Mag.** (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron Respondidas: **SATISFACTORIAMENTE.**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:
La Sustentación Pública y la Tesis ha sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (15).**

Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Negocios Internacionales y Turismo.

Siendo las **17:30 pm** del **18** de **diciembre** del 2023, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Nit. **CARLOS AUGUSTO TELLO UPIACHIHUA, Mag.**
Miembro

Lic. Adm. **JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Dr.**
Presidente

Lic. Nit. **ROBERTO CARLOS AMORETTI CASAS, Mag.**
Miembro

Lic. Nit. **CLAUDIA PATRICIA LOZANO ROCHA, Mag.**
Asesora

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos - Maynas - Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR



Lic. Adm. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Dr.
Presidente
CLAD-01950



Lic. Nit. CARLOS AUGUSTO TELLO UPIACHIHUA, Mag.
Miembro
CLAD N° 33793



Lic. Nit. ROBERTO CARLOS AMORETTI CASAS, Mag.
Miembro
CLAD N°33147



Lic. Nit. CLAUDIA PATRICIA LOZANO ROCHA, Mag.
Asesora
CLAD- 24173

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

NOMBRE DEL TRABAJO

**FACEN_TESIS_CARDENAS ROJAS_MAC
EDO DAHUA.pdf**

AUTOR

CARDENAS ROJAS / MACEDO DAHUA

RECUENTO DE PALABRAS

10348 Words

RECUENTO DE CARACTERES

50874 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

46 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

May 22, 2023 12:42 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 22, 2023 12:42 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DEDICATORIA

“Las raíces de la educación son amargas, pero la fruta es dulce”. Aristóteles

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por darnos la fortaleza y la voluntad para seguir adelante y culminar de manera satisfactoria nuestras metas.

Asimismo, agradecer a nuestros padres por el apoyo incondicional que nos brindan cada día. De igual manera, a nuestra asesora por la paciencia y el asesoramiento brindado en todo el proceso del desarrollo de esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	13
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	15
2.1 Formulación de la hipótesis	15
2.2 Variables y su operacionalización	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño	18
3.2. Diseño muestral	19
3.3. Procedimientos de recolección de datos	20
3.4. Procesamiento y análisis de datos	22
3.5. Aspectos éticos	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	23
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	40

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	43
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	44
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	45
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Estadística complementaria	
4. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Estrés	23
Tabla 2 Esfuerzo extrínseco	24
Tabla 3 Recompensa	25
Tabla 4 Sobreimplicación	27
Tabla 5 Calidad de vida laboral	29
Tabla 6 Participación y control	30
Tabla 7 Equidad económica	31
Tabla 8 Alineación en el trabajo	32
Tabla 9 Medio ambiente	33
Tabla 10 Satisfacción en el trabajo	35
Tabla 11 Identidad y autoestima laboral	37
Tabla 12 Prueba de normalidad	38
Tabla 13 Relación entre el grado de estrés y la calidad de vida laboral	38

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Estrés	23
Figura 2 Esfuerzo extrínseco	24
Figura 3 Recompensa	26
Figura 4 Sobreimplicación	28
Figura 5 Calidad de vida laboral	29
Figura 6 Participación y control	30
Figura 7 Equidad económica	31
Figura 8 Alineación en el trabajo	32
Figura 9 Medio ambiente	34
Figura 10 Satisfacción en el trabajo	35
Figura 11 Identidad y autoestima laboral	37

RESUMEN

La realización de este estudio fue determinar la relación entre el grado de estrés y la calidad de vida laboral en empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos, 2022. Se optó por un diseño no experimental, de tipo aplicada y nivel descriptivo – correlacional, en el cual se encuestaron a través de un cuestionario a 334 empleados del rubro hotelero, los cuales permitieron recoger la información y datos requeridos. Se concluyó que, el grado de estrés es medio (24%), debido a que realiza sus tareas a un ritmo apresurado por la cantidad de tareas acumuladas y a menudo se ven obligados a trabajar más tiempo de lo estipulado. Asimismo, la calidad de vida laboral es de nivel medio (25%), puesto a que a veces pueden participar en las decisiones y los beneficios que recibe en su empresa pocas veces representan el esfuerzo de su trabajo. Finalmente, existe una correlación inversamente proporcional y significativa entre el grado de estrés y la calidad de vida laboral, lo que se comprueba mediante el coeficiente de correlación de $-0,699$, obtenido a partir de la Prueba Rho de Spearman, y un nivel de significancia (bilateral) de $0,000$, que es menor a $0,05$. En tanto, cuanto mayor sea el nivel de estrés en los trabajadores menor será su calidad de vida en el ámbito local.

Palabras clave: Estrés; Calidad de vida laboral.

ABSTRACT

The realization of this study was to determine the relationship between the degree of stress and the quality of work life in employees of the hotel sector of the City of Iquitos, 2022. We opted for a non-experimental design, of applied type and descriptive - correlational level, in which 334 employees of the hotel sector were surveyed through a questionnaire, which allowed to collect the required information and data. It was concluded that, the degree of stress is medium (24%), because they perform their tasks at a hurried pace due to the amount of accumulated tasks and are often forced to work longer than stipulated. Likewise, the quality of working life is of medium level (25%), since sometimes they can participate in the decisions and the benefits, they receive in their company rarely represent the effort of their work. Finally, there is an inversely proportional and significant correlation between the degree of stress and the quality of working life, which is verified by the correlation coefficient of -0.699, obtained from the Spearman Rho Test, and a significance level (bilateral) of 0.000, which is less than 0.05. Meanwhile, the higher the level of stress in workers, the lower their quality of life at the local level.

Keywords: Stress; Quality of working life.

INTRODUCCIÓN

El sector hotelero, se caracteriza por ser una de las actividades económicas con mayor demanda, y que requiere, de un gran número de trabajadores. Por su parte, la industria hotelera de la ciudad de México ha cobrado importancia, pues ha registrado 630 hoteles de categoría turística con una ocupación de 70.5%, generando 358,456 plazas (Méndez et al., 2021). La actividad comercial de este sector, se maneja bajo una línea temporal, donde el trabajo se incrementa y reduce por temporadas, siendo el periodo vacacional en el que aumentan las actividades laborales, situación que tiene un impacto directo en las condiciones laborales y la capacidad de vulnerabilidad del personal, en el que la inseguridad del trabajador, la insuficiencia salarial, los contratos temporales, la ausencia de prestaciones, las no afiliaciones, y demás factores generan cuadros de estrés y desgaste físico en el personal, situaciones que se observan con mayor frecuencia en la mayoría de hoteles de México y del mundo (Gonzales y Vargas, 2022).

Es evidente, que el actual mundo laboral, enfrenta un grave problema, como el estrés, considerado uno de los principales causantes de un sinnúmero de enfermedades físicas y mentales, debido a las diversas condiciones laborales, sociales, personales y económicas, las cuales se hacen presentes en eventos propiamente estresantes (Suárez et al., 2020). Un colaborador estresado presenta una serie de síntomas como desánimo, cansancio y ansiedad, dando como resultado un bajo desempeño en el trabajo y evidenciado un efecto negativo en la calidad de vida (Patlán, 2019).

El sector hotelero peruano, ha alcanzado a la fecha un crecimiento en el PBI de 3872 millones, 49.4% más que el año anterior, recaudando 406 millones de tributos siendo un 67.5% (Sociedad de Comercio Exterior del Perú, 2022). Dicho crecimiento en la actividad, demanda mayor número de actividades, sobrecargando muchas veces las funciones del personal, desencadenando un alto nivel de estrés, ello a su vez tiene un efecto en la calidad de vida del personal, quienes pueden presentar problemas físicos y mentales como cansancio, desánimo, y ansiedad (Hoyos et al., 2022).

A nivel local, el rubro hotelero de la ciudad de Iquitos, en el año 2021, tuvo una caída de 59.9% debido a que muchas empresas aún no han logrado superar los problemas generados por la pandemia, es así que el empleo en dichas empresas tuvo una baja de 2.4%, influyendo en el menor requerimiento de mano de obra (Banco Central de Reserva del Perú, 2021). A consecuencia de ello, el personal que se mantuvo en su puesto de trabajo asumió mayor carga laboral, pues deben desarrollar mayor número de actividades, sumado a la excesiva presión, exigencias organizacionales, que han ocasionado altos niveles de estrés, afectando la salud, calidad de vida del trabajador, las relaciones familiares y sociales.

En este contexto, el estudio buscó responder el principal problema: ¿Cuál es la relación entre el grado de estrés y la calidad de vida laboral en empleados del rubro hotelero de la ciudad de Iquitos, 2022?. Así mismo, se formularon dos preguntas específicas para profundizar en la indagación: ¿Cuál es el grado de estrés en los empleados del rubro hotelero de la ciudad de Iquitos 2022?, ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral en los empleados del rubro hotelero de la ciudad de Iquitos 2022?

Después de formular los problemas, se planteó el objetivo general: determinar la relación entre el grado de estrés y la calidad de vida laboral en empleados del rubro hotelero de la ciudad de Iquitos, 2022. Además, como objetivos específicos se propusieron: Conocer el grado de estrés en los empleados del rubro hotelero de la ciudad de Iquitos 2022. Conocer el nivel de calidad de vida laboral en los empleados del rubro hotelero de la ciudad de Iquitos 2022.

Este estudio fue sumamente importante, debido a que se abordó un tema de gran relevancia como es el grado de estrés y calidad de vida laboral, a través de ello se pudo identificar aquellas deficiencias que aqueja a los trabajadores del sector hotelero, los encargados del área administrativa de los diversos hoteles pudieron establecer estrategias nuevas e innovadoras para una mejor calidad de vida laboral de los empleados.

En este caso, los únicos beneficiados fueron los empleados del sector hotelero, ya que pudieron realizar sus actividades de forma eficiente, evitando que no exista un nivel de estrés que afecte y así puedan brindar una atención correcta a las personas que acuden para adquirir el servicio hotelero.

Además, la investigación brindó un aporte académico, pues el amplio valor teórico que contiene, cuenta con una información confiable, ya que fueron tomadas de fuentes bibliográficas con una alta experiencia relacionado a nuestro tema en investigación, dicho esto, la información plasmada sirvió como una herramienta para nuevas investigaciones.

Este estudio fue viable, debido a que poseía información útil. Esto permitió la recopilación de datos fiables. Se contó con los recursos humanos necesarios

para la realización de la investigación, así como los materiales y financieros para recabar la información de los encuestados.

En el transcurso de desarrollo, se tuvo ciertas limitaciones, así como: dificultad para identificar a los empleados de los hoteles, los mismos que son parte de la población. Desconfianza por parte de los empleados al momento de aplicar la encuesta. Poco tiempo disponible de los empleados que fueron encuestados. Todas estas limitaciones fueron resarcir mediante una elaboración de solicitud ante diversos hoteles elegidos como población, tal y como se indica en la metodología, por ello se ha solicitado un permiso al administrador.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2022, se realizó un estudio con diseño no experimental y aplicación práctica, que involucró a una muestra de 30 trabajadores. Esto con el propósito de evaluar la producción científica en cuanto a las variables del estrés laboral, los riesgos en el ámbito del sector hotelero, y concluyeron que, el estrés laboral en el rubro hotelero es una problemática con un nivel bastante notable, teniendo efecto directo sobre las condiciones en las que trabajan los colaboradores, demostrando una calidad de vida laboral baja por lo que se observa deficiencias en salud mental, depresión y ansiedad de los colaboradores debido a la afectación por el nivel de estrés que presentan (Hoyos et al., 2022).

En el 2020, una investigación de descripción no experimental fue realizada con una muestra de 15 personas compuesta por 10 mujeres y 5 hombres entre 20 y 40 años. El objetivo de esta era identificar el nivel de bienestar de los trabajadores del Hotel Ecoboutique INN de la ciudad de Bogotá, y concluyeron que, tras los resultados se ha identificado respecto a la calidad de vida de los trabajadores que el 73% se encuentran a gusto con su trabajo, ya que el 60% se siente motivado cuando asiste al trabajo, sin embargo, el 47% reportan estrés, es decir se sienten agotados, el 33% se siente bastante estresado por lo que se evidencia una vida social baja (Aguirre et al., 2020).

En el 2020, una investigación de carácter descriptivo correlacional y no experimental, fue llevada a cabo con una muestra de 129 empleados del

sector retail de Lima Metropolitana. Esta investigación tenía como meta analizar la relación entre la calidad de vida laboral (CVL) y el síndrome de burnout (SBO), llegando a la conclusión que, se identificó que la mayoría de los trabajadores tenían un nivel de CVL menor al esperado (44.2%), y el 32.6% presenta un nivel medio, y solo el 23.3% presenta un nivel alto. Por su parte, el 24.8% presentan indicios del síndrome de burnout es decir un tipo de estrés, y el 75.2% no tiene el síndrome. Con relación al síndrome de burnout (estrés), la mayoría de los encuestados presentan un elevado nivel de agotamiento emocional (46.5%) y despersonalización (56.6%), así como una baja realización personal (53.5%). Estudios recientes han demostrado una conexión significativa entre calidad de vida laboral y síndrome de burnout, medida por un coeficiente de correlación y una significancia ($r = -0.369$; $p = 0.000$), lo que indica que, a mayor nivel de estrés, peor es la calidad de vida laboral (Garcés et al., 2020).

En el 2021, se realizó un estudio cuantitativo con una estructura no experimental transversal, cuyo objetivo fue examinar la relación entre los puestos turísticos y la satisfacción laboral del personal de la industria hotelera en Querétaro, México. La muestra de la investigación estaba compuesta por 156 trabajadores, y concluyeron que, los trabajadores del hotel presentan una satisfacción medianamente con sus necesidades relacionada a la calidad de vida laboral, es decir se encuentra dentro del nivel medio, ya que la compensación monetaria no cubre sus expectativas (Domínguez et al., 2021).

En el 2018, se llevó a cabo un análisis correlacional y no experimental con una muestra de 38 empleados, con el propósito de evaluar la conexión entre la calidad de vida laboral y el estrés laboral de los trabajadores de Cigarrera Bigott, y concluyeron que, la calidad de vida laboral de los trabajadores es alto (100%) debido a que se encuentran satisfechos con el salario, toma de decisiones, seguridad y salud laboral, mientras que el estrés laboral se encuentran en un nivel bajo (51.78%) ya que no perciben un nivel considerable de estrés. Por lo tanto, se descubrió una conexión profunda y significativa entre calidad de vida laboral y estrés laboral, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson de $-0,543$, lo que significa que son inversamente proporcionales, es decir, cuanto mejor sea la calidad de vida, menor será el estrés laboral. Esta relación es verdadera al 99%, con solo un 1% de probabilidad de error (Gómez y Martins, 2019).

1.2. Bases teóricas

Variable 1. Grado de estrés

Según la Organización Mundial de la Salud -OMS (2004) en su teoría el estrés laboral, citado por Roldán-Bazurto y Díaz-Macías (2021) mencionan que es el resultado de la inestabilidad entre las exigencias y presión a las que están sometido los trabajadores. En base a sus aptitudes y habilidades, el carácter estresante entre una persona y su entorno se evalúa por el riesgo que conlleva. Esto se debe a que existen dos procesos relacionados: la valoración primaria, que es el proceso de identificar y evaluar las exigencias de la situación con respecto al

bienestar personal, y la valoración secundaria, que es la percepción que el individuo tiene de su propia habilidad para enfrentar la situación estresante. El estrés puede generar comportamientos patológicos o desviados en el lugar de trabajo.

El estrés laboral puede ser descrito como una serie de reacciones negativas que tienen un efecto en la salud física y mental del empleado, esto se debe a la imposibilidad de soportar las cargas excesivas en el trabajo, lo que causa una incapacidad de manejar las demandas (Ramos et al., 2019). Además, el estrés laboral es la reacción inadecuada que se genera cuando las demandas que se nos exigen en el puesto de trabajo no corresponden con nuestras habilidades, recursos o necesidades (Zuñiga, 2019). Los grados de tensión se manifiestan más entre los empleados debido a las prolongadas horas de trabajo, la cantidad abrumadora de responsabilidades, la incertidumbre económica y los problemas con sus compañeros o superiores (Mejia et al., 2020).

Por tanto, Acero (2020) revela cómo el estrés afecta al rendimiento y bienestar de los trabajadores, pues la productividad depende de las habilidades de gestión del tiempo de los trabajadores y de su capacidad para concentrarse en la tarea en cuestión, el estrés puede desencadenar otros problemas como: a) Agotamiento de los trabajadores, esto ocurre por las excesivas horas de trabajo, esto hace que los trabajadores se involucren menos con su trabajo debido al agotamiento, ya que no pueden mantener los niveles normales de productividad. b) Ansiedad, depresión y estrés conducen a problemas de salud mental más importantes que afectan los niveles de productividad de los integrantes

del equipo, de esta manera, el estrés se presta a mayores tasas de ansiedad y depresión, lo que puede afectar el desempeño laboral y la vida personal de los empleados.

Además, es importante reconocer las causas comunes del estrés en el trabajo, para tomar medidas en reducir los niveles de estrés cuando sea posible, a continuación, las siguientes causas: i) Altas cargas de trabajo, se debe al exceso de trabajo en poco tiempo, generando que los trabajadores se sientan apurados y/o presionados. ii) Falta de control, no tener control sobre las actividades laborales. iii) Adaptación al cambio, dificultad para adaptarse a un cambio al cumplir con las exigencias del nuevo puesto y adaptarse a posibles cambios para aquellos trabajadores que no tienen experiencia o no están capacitados (Seijas-Solano, 2019).

El estrés laboral puede ser un problema particular en los campos orientados al cliente porque los empleados a menudo experimentan demandas conflictivas de la empresa, los supervisores y los clientes, y estos conflictos crean disonancia para los empleados. Ante esta situación, la evaluación de la variable se ha tomado como instrumento validado el Cuestionario Desbalance Esfuerzo-Recompensa (DER) de Siegrist la versión española aplicado en la investigación de Tirado et al. (2022). Se trata de un cuestionario compuesto por 23 preguntas, lo cual esta agrupada por tres dimensiones: Esfuerzo extrínseco, hace referencia a los esfuerzos asociados a las tareas laborales, y se compone de seis indicadores: prisa, interrupciones repetidas, responsabilidad, horas extras, actividad física y mayor cantidad de trabajo. Recompensa, este factor hace referencia a la apreciación que el

trabajador da a las recompensas que logra en el trabajo y si están adecuadas a lo desarrollado, cuyos indicadores aluden al: elogio recibido de los superiores, el respaldo de los compañeros, ayuda en circunstancias complicadas, trato desigual, escasa ascendencia laboral, empeoramiento de la labor, inestabilidad de la plaza de empleo, ajuste al puesto, agradecimiento por el empeño, posibilidades de ascenso apropiadas y un salario adecuado. Finalmente esta la sobreimplicación, la cual se refiere a un desempeño excesivo en tareas, sentimientos positivos y negativos, así como la actitud relacionada con el trabajo. Esta incluye seis marcadores: la escasez de tiempo, pensar en el trabajo al despertar, descuidar el trabajo en casa, sacrificarse demasiado, no poder olvidar el trabajo y no poder conciliar el sueño si se aplaza algo.

Variable 2. Calidad de vida laboral

Según Hackman y Oldham (1975) en su modelo teórico de calidad de vida laboral, citado por Quispe et al. (2021) señalan que es evidenciar la relevancia de los factores intrínsecos para revelar la satisfacción laboral mediante la calidad de vida laboral, este modelo de calidad está basada en la percepción que el trabajador tiene acerca al medio ambiente en la que labora.

Por su parte, Cura y Sandín (2021) definen calidad de vida laboral como una forma de describir las experiencias personales y colectivas que pasan las personas en relación con su trabajo. Por ello, la calidad de vida en el ámbito laboral es importante para los diversos departamentos de la empresa, por lo que permite a sus trabajadores en todos los niveles

participar activa y eficientemente en la configuración del entorno (Matabanchoy-Tulcán et al., 2019). Por ello, la calidad de vida laboral es tener un ambiente de trabajo donde las actividades de un empleado se vuelvan más importantes, esto significa implementar procedimientos que haga que el trabajo sea menos rutinario y más gratificante para el trabajador (Montero et al., 2020).

Salas et al. (2020) mencionan características importantes que influyen en la calidad de vida laboral, a continuación, los siguientes: 1) Actitud del empleado, es aquella persona que la empresa deposita su confianza, ya que cuenta con las suficientes habilidades, conocimientos y experiencia para realizar su trabajo. 2) Compensación justa y seguridad laboral, las empresas de servicio deben ofrecer una compensación en proporción a sus habilidades, conocimientos y desempeño, dado lo contrario puede conducir a un mayor descontento de los empleados y la falta de productividad de los mismos. 3) Oportunidad de crecimiento personal y profesional, las empresas deben proporcionar a los empleados oportunidades para el desarrollo y crecimiento personal, organizando programas de capacitación cada cierto tiempo, a fin de ayudar a los empleados aceptar mayores responsabilidades laborales en el futuro. 4) Nivel de estrés, el estrés varía de acuerdo a la situación; el estrés mental /estrés físico y el estrés psicológico o emocional son distintos niveles. Por ejemplo, un ejecutivo de una empresa tendrá una clase de estrés, como el estrés mental, mientras que un trabajador tendrá otra, como el estrés físico. Estos dos tipos de estrés pueden causar mucho daño,

especialmente el estrés mental y el emocional, siendo este último el más perjudicial.

Además, el objetivo de la calidad de vida laboral es: i) mejorar la satisfacción de los empleados, ii) mejorar la productividad de los empleados lo que respecta a su trabajo, iii) reforzar el aprendizaje en el lugar de trabajo, como, brindando capacitaciones, dando oportunidad de superación personal y profesional, iv) mejorar la gestión del cambio y la transición en curso, v) construir la imagen de la empresa como la mejor en contratación, retención y motivación general de los empleados (Sapta et al., 2021).

Ante el análisis de diversos estudios, se ha tomado como la “Escala de Calidad de Vida Laboral” de Armando Lares Soto citado por Carranza et al., (2018), quienes señalan que la calidad de vida entorno al trabajo abarca los sentimientos de una persona sobre todas las dimensiones del trabajo. Este instrumento está compuesto de seis dimensiones: Participación y control, hace referencia a la difusión de la información, la implicación en programas y proyectos, la inclusión en la preparación de los empleados y la formación, la contribución en el proceso de toma de decisiones y el control.

Por otro lado, está la Equidad económica, el cual destaca la imparcialidad de los beneficios recibidos por los empleados de acuerdo al empleo que desempeñan. Asimismo, la Alineación en el trabajo, hace referencia a las aptitudes que muestra el trabajador frente a sus compañeros. Seguidamente, está el Medio ambiente, la cual es la

percepción que tienen los trabajadores respecto al ambiente que les rodea, como las condiciones físicas y la comodidad para realizar sus actividades. Por otro lado, la Satisfacción en el trabajo se basa en el aprecio, oportunidades y logros obtenidos por el empleado de la empresa, estos factores contribuyen a la satisfacción y motivación del trabajador. Por último, la identidad y autoestima laboral, es la estimación que adoptan los trabajadores por sus supervisores y compañeros (Carranza et al., 2018).

1.3. Definición de términos básicos

Agotamiento emocional. Es cuando el estrés se acumula, tras haber tenido un día largo sin descanso, y encontrarse en un estado en el que se siente emocionalmente agotado (Acero, 2020).

Ansiedad. Es una emoción normal, es decir, el sentimiento de miedo e inquietud, se sienten tensos por algo que quizás vaya a pasar (Aguirre et al., 2020).

Calidad de vida laboral. Es un mecanismo improvisado que intenta diseñar y desarrollar los entornos de trabajo para los empleados que trabajan en todos los niveles (Cura y Sandín, 2021).

Comportamiento disfuncional. Es la personalidad por parte de una persona individual, entre varios miembros de la familia, la disfunción se manifiesta como una mala comunicación, conflicto permanente (Domínguez et al., 2021).

Depresión. Es un trastorno mental caracterizado por una tristeza profunda y persistente, desesperanza y pérdida de interés en actividades

previamente disfrutadas. Puede afectar a la forma en que una persona se siente, piensa y actúa, y puede tener un impacto significativo en su vida diaria (Garcés et al., 2020).

Estrés laboral. se refiere a la tensión emocional, física y mental que experimenta una persona al trabajar o en el entorno laboral. Puede ser causado por una variedad de factores, como la cantidad de trabajo, los horarios, el desequilibrio entre el trabajo y la vida personal, etc. (Gómez y Martins, 2019).

Gestión del cambio. Es un conjunto de procesos destinados a ayudar a una organización a alcanzar un estado deseado a través de la identificación, evaluación, preparación y aplicación de mejoras. Estas mejoras pueden incluir cambios en la estructura, procesos, tecnología, políticas y cultura (Hoyos et al., 2022).

Síndrome de burnout. es un trastorno psicológico que surge como resultado de una prolongada exposición a situaciones de estrés laboral. Se caracteriza por una sensación de cansancio crónico, falta de motivación, desinterés y desilusión. (Seijas-Solano, 2019).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre el grado de estrés y la calidad de vida laboral en empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos, 2022.

Hipótesis específicas

Hi₁: El grado de estrés en los empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos 2022, es alto.

Hi₂: El nivel de calidad de vida laboral en los empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos 2022, es bajo.

2.2 Variables y su operacionalización

Variables

Variable 1: Grado de estrés

Variable 2: Calidad de vida laboral

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Estrés	El estrés laboral es una respuesta emocional y fisiológica que ocurre cuando un individuo experimenta una carga laboral excesiva o sentimientos de incertidumbre y ansiedad en el trabajo. Esto puede conducir a una variedad de síntomas negativos, como problemas de salud mental y física, cambios en el comportamiento y disminución de la productividad (Ramos et al., 2019).	Cualitativa	Esfuerzo extrínseco	Ritmo apurado	Ordinal	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo	1 2 3 4 5	Encuesta aplicada a los empleados.
				Interrupciones frecuentes				
				Responsabilidad				
				Horas extras				
				Esfuerzo físico				
				Cada vez más trabajo				
			Recompensa	Reconocimiento de los superiores				
				Reconocimiento de los compañeros				
				Apoyo en situaciones difíciles				
				Trato injusto				
				Escasa promoción				
				Empeoramiento del trabajo				
				Inseguridad del puesto de trabajo				
				Adecuación al cargo				
			Sobreimplicación	Reconocimiento del esfuerzo				
				Oportunidades de promoción adecuadas				
				Salario adecuado				
				Falta de tiempo				
Pienso en el trabajo al despertar								
En casa me olvido del trabajo								
Participación y control	Dicen que me sacrifico mucho							
	No puedo olvidarme del trabajo							
	No duermo bien si aplazo algo							
	Información							
	Participación en programas y proyectos							
	Participación en el desarrollo del personal y adiestramiento							
Equidad económica	Participación en la toma de decisiones							
	Procesos de control							
	Beneficios							
Calidad de vida laboral	Cura y Sandín (2021) definen calidad de vida laboral como una forma de describir las experiencias personales y colectivas que pasan las personas en relación con su trabajo.	Cualitativa	Participación y control	Información	Ordinal	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo	1 2 3 4 5	Encuesta aplicada a los empleados.

				Recompensas				
			Alineación en el trabajo	Supervisión				
				Relaciones sociales				
				Equipo de trabajo				
				Cambio de trabajo				
				Crecimiento profesional				
				Clima laboral				
				Aspiraciones y expectativas profesionales				
			Medio ambiente	Iluminación				
				Temperatura				
				Espacios de descanso laboral				
				Distribución equitativa de espacios de trabajo				
				Tamaño de espacios				
				Condiciones físicas				
			Satisfacción en el trabajo	Ruido en el ambiente laboral				
				Tareas y responsabilidades asignadas				
				Desarrollo de carrera profesional				
				Oportunidades de capacitación				
				Orientaciones recibidas				
				Política de motivación				
				Responsabilidades a su cargo				
				Satisfacción con los supervisores				
			Satisfacción con los sueldos					
			Identidad y autoestima laboral	Horario de trabajo				
				Importancia a sus labores				
				Confianza				
				Sentirse valorado en el trabajo				

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

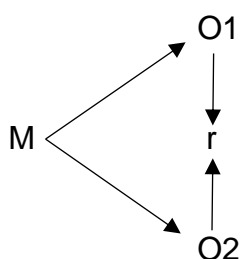
3.1. Tipo y diseño

La tesis estuvo orientada en un estudio de tipo aplicada, ya que buscó resolver problemas y analizar las variables de estudio, en la cual implicaron fundamentos teóricos relacionados a (grado de estrés y calidad de vida laboral) tomando información de autores con una alta experiencia y conocimiento (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018).

El nivel de estudio fue definido como descriptivo-correlacional, porque se emplearon dos herramientas de evaluación para descubrir la conexión estadística entre los dos factores (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Además, el diseño del estudio fue el no experimental, pues las variables fueron analizadas y estudiadas en su estado natural sin existir manipulación alguna, ya que fue observado por fenómenos tal y como se dan en su entorno natural (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema del diseño:



Donde:

M: Muestra del estudio

O1: Grado de estrés

O2: Calidad de vida laboral

r: Relación estadística entre las variables evaluadas.

3.2. Diseño muestral

Población: Estuvo conformada por un conjunto de personas, es decir, la cantidad de empleados que trabajan en el sector hotelero de la Ciudad de Iquitos, 2022. Por lo tanto, la población estuvo conformada por lo siguiente:

Cantidad de hoteles	150
Cantidad de empleados por hotel	17
Total	2550

Muestra: Considerando el número de personas, se decidió usar la fórmula para determinar el tamaño de la muestra para el estudio.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 = 95%

(d) Margen de error: 0.05 = 5%

(p) Probabilidad = 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(N) Población: 2550

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{2550 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(2550 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{2449.02}{7.33}$$
$$n = 334$$

Por lo tanto, la muestra de estudio estuvo conformada por 334 empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos.

Muestreo: Se optó por aplicar el muestreo probabilístico en el estudio, dado que se estableció que todos los miembros tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra. Esto significa que cada participante tiene la misma ocasión de ser elegido.

Criterios de selección

Criterio de inclusión

- Empleados que actualmente estuvieron trabajando en el sector hotelero.
- Empleados que desearon formar parte del estudio.

Criterio de exclusión

- Aquellos empleados que no asistieron a trabajar.
- Los empleados que no desean colaborar con el estudio.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Para la recolección de información, primero se diseñó los instrumentos que se utilizaron, los mismos que estuvieron compuestos por interrogantes relacionadas a ambas variables. Para poder encuestar a los empleados del sector hotelero de la ciudad de Iquitos, se procedió a coordinar con los administradores de cada hotel, a fin de poder obtener los datos de cada empleado, a la vez se pactó una fecha y hora en donde se aplicó dicho instrumento. Dado todo ello, cuando llegó el día acordado para la encuesta, se ingresó al hotel y se conversó con todos los empleados, antes de dar inicio se procedió a informar cuál es el propósito de la investigación y que tan importante es su colaboración y que

respondan responsablemente, asimismo, se dió detalles de la forma en cómo se llenará el cuestionario, la duración de la encuesta tuvo una duración de 20 minutos.

Habiendo redactado el proceso anteriormente, se pudo precisar la **técnica** a emplear para la evaluación de las variables, siendo la encuesta el cual ayudó a recolectar información precisa y confiable sobre la percepción de los empleados en cuanto al grado de estrés y calidad de vida laboral.

Además, el **instrumento** que se empleó en la investigación fue el cuestionario, el cual estuvo conformada por los indicadores de cada variable, es decir, para la variable grado de estrés por 23 interrogantes, para la variable calidad de vida laboral 34 interrogantes. Estas fueron contestadas por los participantes según la escala de Likert, que contenía cinco opciones: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Totalmente de acuerdo, con la finalidad de conseguir información consistente.

Los datos recopilados fueron verificados por tres expertos, quienes se encargaron de examinar las respuestas con las características e índices de las variables, a fin de hacer viable la aplicación del grupo de estudio.

Finalmente, los datos recolectados del proceso de encuesta fueron tabulados en el programa SPSS a verificar el análisis de fiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, el mismo que determina un margen óptimo de 0.7. Por lo tanto, se obtuvo 0,823 para la variable 1 (Estrés laboral) y 0,864 la variable 2 (Calidad de vida laboral).

3.4. Procesamiento y análisis de datos

En relación al tratamiento de los datos recopilados a través de los instrumentos aplicados a la población seleccionada, era indispensable emplear dos técnicas estadísticas. Primero, en el programa Excel, donde se realizó las tabulaciones de los datos, el cual brindó información resumida y detallada en tablas y figuras, asimismo facilitó el análisis e interpretación de las mismas. Posteriormente, se empleó el software SPSS para establecer la fiabilidad de los datos, verificar su nivel de normalidad y analizar la relación entre las distintas variables. Por ello, en la prueba de normalidad se hizo uso del estadístico de Kolmogorov Smirnov, ya que la población es mayor a 50.

3.5. Aspectos éticos

En el estudio, los datos recabados fueron tratados de acuerdo con los estándares estipulados por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, cumpliendo con sus estándares éticos, con el objetivo de preservar los derechos de privacidad de las personas que proporcionaron la información (encuestadas). Además, se respetaron los datos aportados por la institución, así como los derechos de autor que se han adoptado en el marco teórico, siguiendo las Normas APA 7^a edición, lo que aporta legitimidad, fiabilidad y formalidad al estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

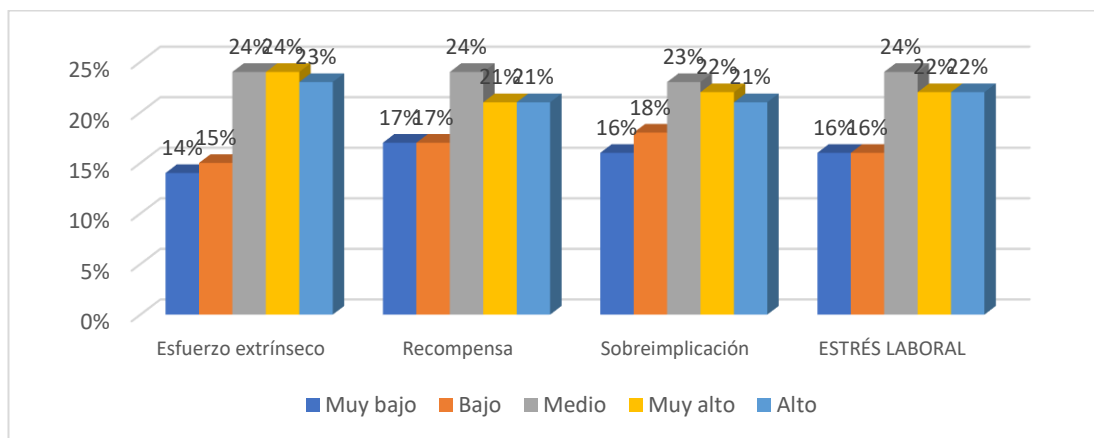
Estrés

	Muy bajo		Bajo		Medio		Muy alto		Alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Esfuerzo extrínseco	49	14%	51	15%	79	24%	79	24%	76	23%
Recompensa	58	17%	55	17%	80	24%	69	21%	71	21%
Sobreimplicación	52	16%	60	18%	78	23%	74	22%	70	21%
ESTRÉS LABORAL	53	16%	55	16%	80	24%	74	22%	72	22%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del sector hotelero, Iquitos.

Figura 1

Estrés



Resultados porcentuales de la tabla 1

De los resultados obtenidos sobre el nivel de estrés, el 24% de los empleados del sector hotelero mostraron un nivel medio, el 22% muestran un nivel muy alto y otro 22% tienen un nivel alto. Ello muestra que la mayoría de la población se encuentran atravesando por un nivel de estrés preocupante, lo cual se ha reflejado en las dimensiones evaluadas, que a continuación se puede percibir:

Tabla 2

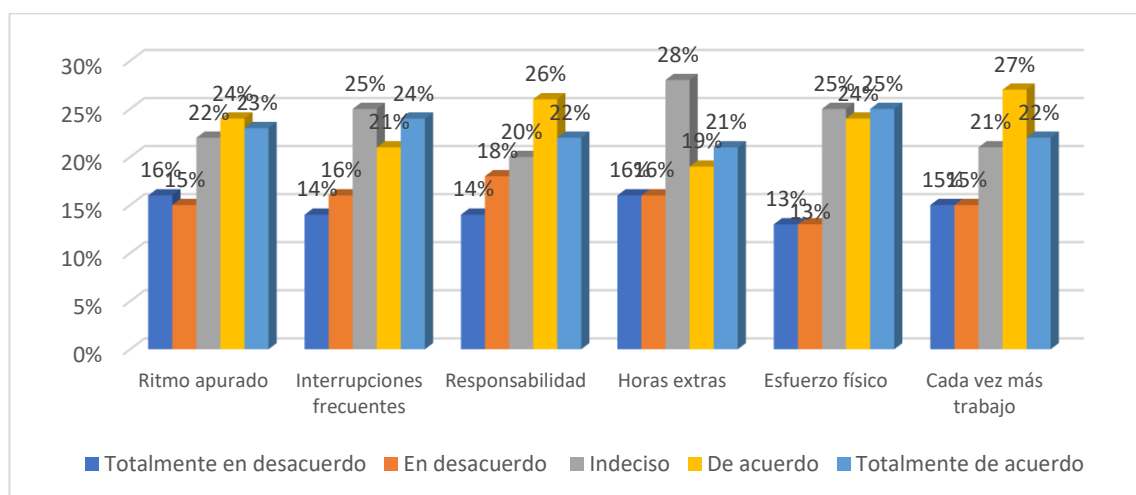
Esfuerzo extrínseco

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ritmo apurado	55	16%	49	15%	73	22%	79	24%	78	23%
Interrupciones frecuentes	48	14%	53	16%	84	25%	71	21%	78	24%
Responsabilidad	47	14%	60	18%	67	20%	88	26%	72	22%
Horas extras	53	16%	52	16%	94	28%	63	19%	72	21%
Esfuerzo físico	42	13%	43	13%	84	25%	82	24%	83	25%
Cada vez más trabajo	51	15%	50	15%	70	21%	91	27%	72	22%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del sector hotelero, Iquitos.

Figura 2

Esfuerzo extrínseco



Resultados porcentuales de la tabla 2

Según los resultados en la tabla 2 y figura 2, se percibe que el 24% de los encuestados están de acuerdo con que la persona trabaja a un ritmo muy apurado, debido a la cantidad de tareas que tiene que hacer, y el 23% está totalmente de acuerdo con el ritmo apurado. Asimismo, el 25% de las personas están indecisas, ya que son interrumpidos y molestados con frecuencia en su trabajo, y el 24% están totalmente de acuerdo con la

afirmación. Seguido se evidencia que el 26% indican estar de acuerdo con que en su lugar de trabajo tienen muchas responsabilidades, y el 22% está totalmente de acuerdo. Asimismo, el 28% de los empleados demuestran estar indecisos en que a menudo se ven obligadas a trabajar más tiempo del estipulado y el 21% indican totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 25% de los empleados manifiestan estar indecisos con el hecho de que el trabajo requiere esfuerzo físico, y otro 25% están totalmente de acuerdo con la afirmación. Por último, el 27% están de acuerdo de que ha estado teniendo más trabajo últimamente, y el 22% indicaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 3

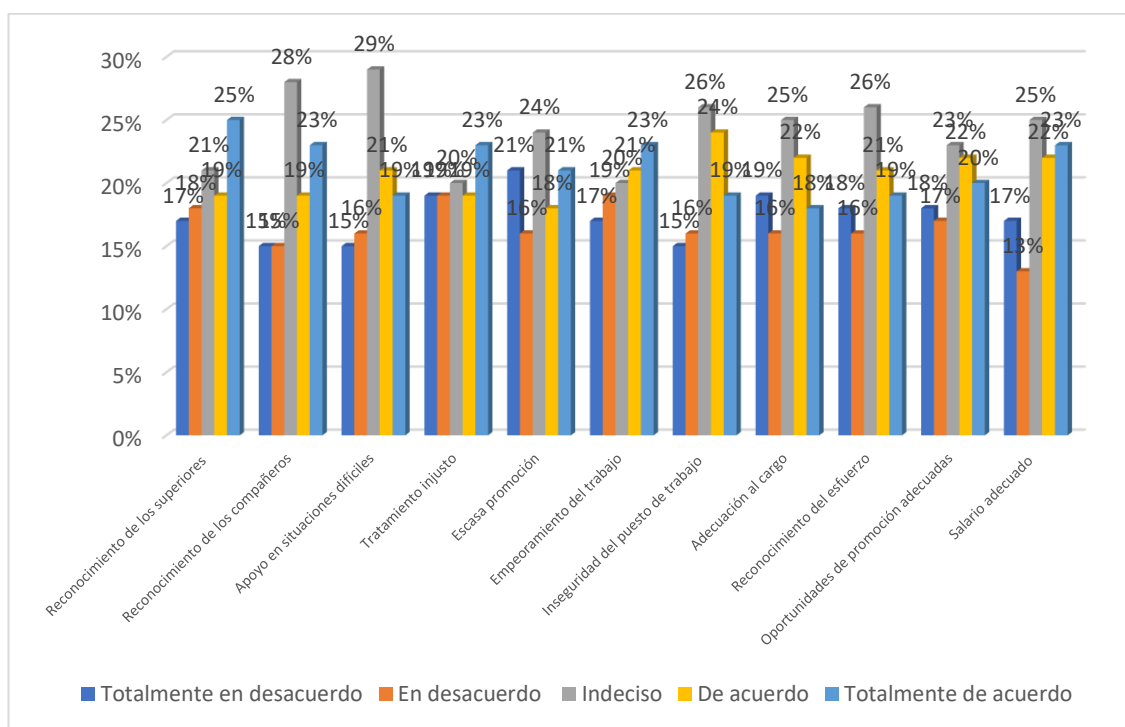
Recompensa

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Reconocimiento de los superiores	56	17%	59	18%	70	21%	64	19%	85	25%
Reconocimiento de los compañeros	51	15%	51	15%	92	28%	62	19%	78	23%
Apoyo en situaciones difíciles	51	15%	54	16%	94	29%	71	21%	64	19%
Trato injusto	64	19%	63	19%	65	20%	64	19%	78	23%
Escasa promoción	70	21%	53	16%	80	24%	61	18%	70	21%
Empeoramiento del trabajo	58	17%	62	19%	65	20%	71	21%	78	23%
Inseguridad del puesto de trabajo	49	15%	53	16%	88	26%	79	24%	65	19%
Adecuación al cargo	62	19%	54	16%	84	25%	73	22%	61	18%
Reconocimiento del esfuerzo	60	18%	52	16%	89	26%	69	21%	64	19%
Oportunidades de promoción adecuadas	61	18%	57	17%	78	23%	72	22%	66	20%
Salario adecuado	58	17%	44	13%	80	25%	75	22%	77	23%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del sector hotelero, Iquitos.

Figura 3

Recompensa



Resultados porcentuales de la tabla 3

En la tabla 3 y figura 3, se evidencia que el 25% de los empleados están totalmente de acuerdo con que los superiores no le dan el reconocimiento que merece, y el 21% se encuentra indeciso. Asimismo, el 23% de los encuestados se muestra indecisos con el hecho de que no recibe el reconocimiento que merece por parte de sus compañeros y el 23% está totalmente de acuerdo. Seguidamente, se evidenció que el 29% está indeciso, pues en situaciones difíciles en el trabajo pocas veces reciben el apoyo necesario y el 21% está de acuerdo con la afirmación. Por otra parte, el 23% están totalmente de acuerdo con que están siendo tratado injustamente en su trabajo, y el 20% se encuentran indecisos. Por su parte, el 24% de los encuestados se encuentran indecisos con que las oportunidades de promoción en su trabajo son escasas, mientras el 21% se mostró totalmente

en desacuerdo. Por cuanto, el 23% están totalmente de acuerdo con que las condiciones de trabajo están empeorando y 21% indican estar de acuerdo con la afirmación. Por consiguiente, el 26% están indecisos de que el puesto de trabajo está en peligro y el 24% están de acuerdo con la afirmación. Asimismo, el 25% están indeciso con la afirmación de que el cargo desempeñado es inadecuado para su formación, y el 22% es de acuerdo. Además, el 26% se encuentran indecisos con la percepción de que el reconocimiento que reciben en la empresa es inadecuado, mientras que el 21% está de acuerdo. Para el 23% de personas que se mostraron indecisos señalan que las oportunidades de ascender son inadecuadas y el 22% esta de acuerdo. Por último, el 25% se muestran indecisos de que la remuneración es inadecuada en comparación con los esfuerzos realizados y el 23% está totalmente de acuerdo.

Tabla 4

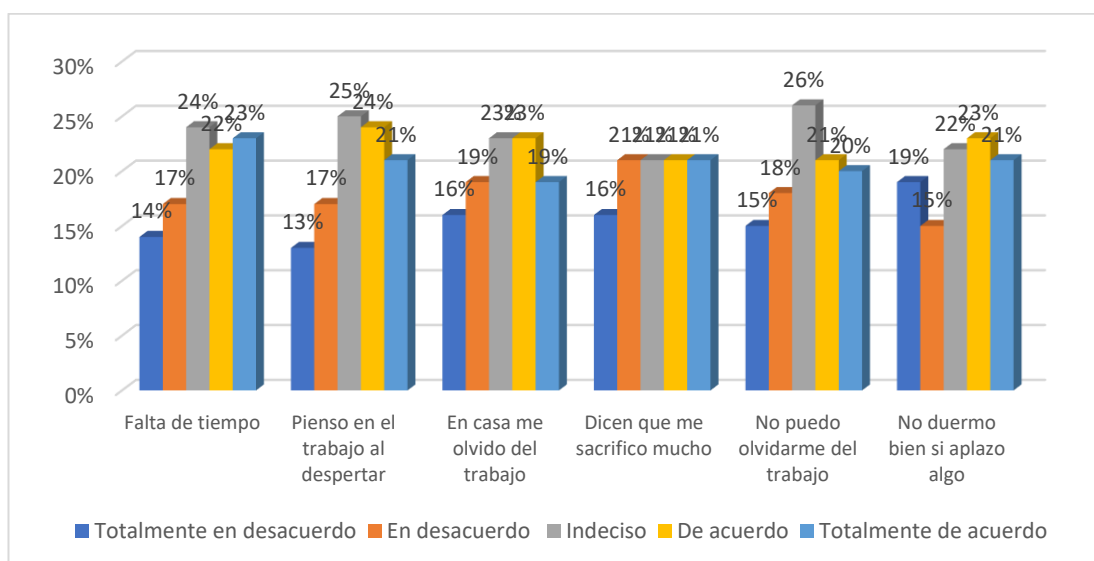
Sobreimplicación

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Falta de tiempo	47	14%	57	17%	78	24%	74	22%	78	23%
Pienso en el trabajo al despertar	46	13%	56	17%	82	25%	79	24%	71	21%
En casa me olvido del trabajo	58	16%	62	19%	76	23%	76	23%	62	19%
Dicen que me sacrifico mucho	51	16%	71	21%	71	21%	71	21%	70	21%
No puedo olvidarme del trabajo	51	15%	61	18%	86	26%	70	21%	66	20%
No duermo bien si aplazo algo	62	19%	51	15%	74	22%	76	23%	71	21%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del sector hotelero, Iquitos.

Figura 4

Sobreimplicación



Resultados porcentuales de la tabla 4

De los resultados obtenidos, el 24% están indecisos con la afirmación de que siempre falta tiempo para terminar el trabajo y el 23% está totalmente de acuerdo; por su parte, el 25% están indecisos con la afirmación de que a menudo se despiertan pensando en los problemas del trabajo y el 24% están de acuerdo con la afirmación; asimismo, el 23% están indecisos con que algunas veces olvida el trabajo al llegar a casa y otro 23% está de acuerdo con la afirmación; seguidamente, el 21% de los encuestados están de acuerdo en que las personas cercanas opinan que se sacrifican demasiado por su trabajo y el 21% están en desacuerdo; además, el 26% de los encuestados se encuentran indecisos en que no pueden olvidarse de su trabajo, incluso por la noche están pensando en él, y el 21% está de acuerdo con la afirmación; finalmente, el 23% está de acuerdo con la afirmación de que cuando se aplaza algo que necesariamente tenían que hacer hoy, no pueden dormir por la noche y el 21% se encuentran totalmente de acuerdo.

Tabla 5

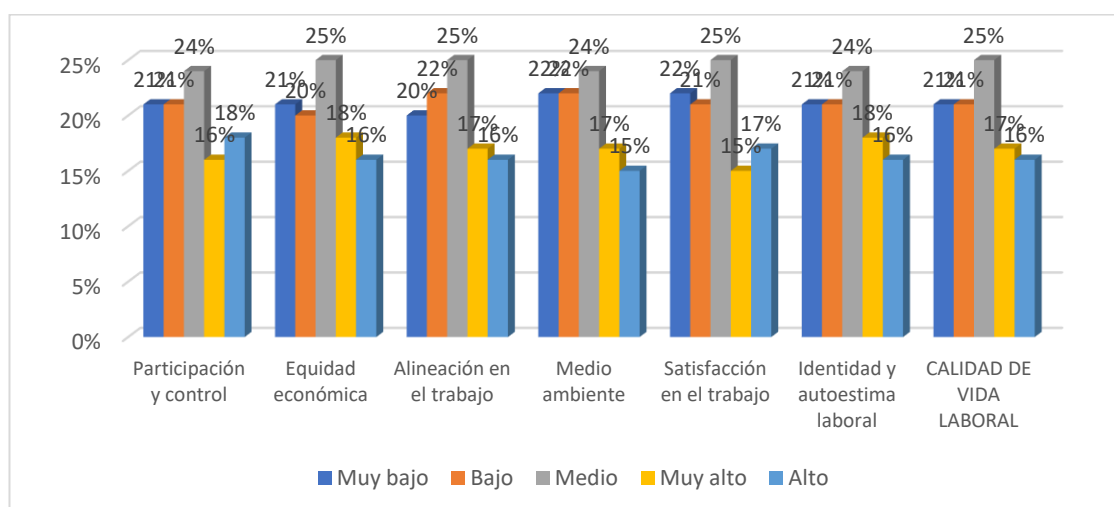
Calidad de vida laboral

	Muy bajo		Bajo		Medio		Muy alto		Alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Participación y control	71	21%	71	21%	78	24%	54	16%	60	18%
Equidad económica	70	21%	68	20%	84	25%	59	18%	53	16%
Alineación en el trabajo	67	20%	74	22%	85	25%	56	17%	52	16%
Medio ambiente	73	22%	74	22%	80	24%	57	17%	50	15%
Satisfacción en el trabajo	73	22%	71	21%	81	25%	51	15%	58	17%
Identidad y autoestima laboral	71	21%	71	21%	78	24%	60	18%	54	16%
CALIDAD DE VIDA LABORAL	71	21%	71	21%	81	25%	56	17%	55	16%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del sector hotelero, Iquitos.

Figura 5

Calidad de vida laboral



Resultados porcentuales de la tabla 5

Según los datos en la tabla 5 y figura 5, se percibe que el 25% de los empleados del sector hotelero perciben que su calidad de vida laboral es de nivel medio, el 21% que es de nivel bajo y otro 21% es de nivel muy bajo. Dada a estos resultados con mayor porcentaje se refiere que existen falencias que deben ser mejoradas por los empresarios hoteleros, a continuación, se describen los indicadores y dimensiones que evalúan la variable:

Tabla 6

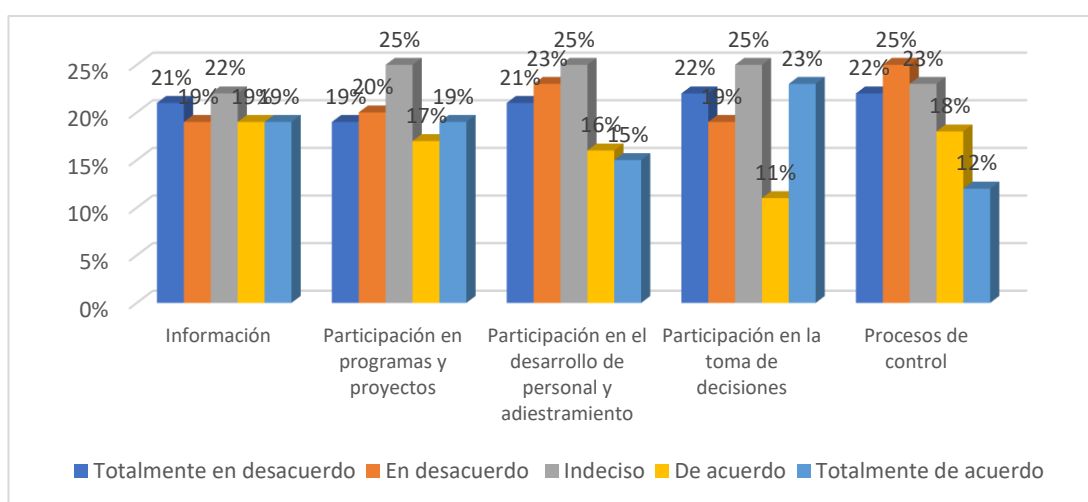
Participación y control

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Información	71	21%	62	19%	75	22%	63	19%	63	19%
Participación en programas y proyectos	64	19%	66	20%	82	25%	57	17%	65	19%
Participación en el desarrollo de personal y adiestramiento	70	21%	78	23%	81	25%	54	16%	51	15%
Participación en la toma de decisiones	75	22%	64	19%	81	25%	36	11%	78	23%
Procesos de control	73	22%	84	25%	77	23%	59	18%	41	12%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del sector hotelero, Iquitos.

Figura 6

Participación y control



Resultados porcentuales de la tabla 6

En la tabla 6 y figura 6, se observa que el 22% están indecisos con que la información que quieren transmitir los directivos a veces es difundida correctamente, y el 21% totalmente en desacuerdo; seguidamente se evidencia que el 25% se encuentran indecisos con que los objetivos y metas de los programas a realizar en la organización a veces se realiza con la participación de grupos, y el 20% está en desacuerdo; por otro lado, el 25% están indecisos, ya que las personas que trabajan en la empresa a veces

pueden participar en las decisiones respecto a la promoción del personal y los planes de desarrollo, el 23% están en desacuerdo; además, el 25% del personal encuestado se encuentran indecisos con que la estructura interna a veces permite que todos participen en el proceso de toma de decisiones y el 23% están totalmente de acuerdo con la afirmación; finalmente el 25% de los empleados están en desacuerdo con los procesos de control en todos los niveles de la empresa y el 23% están indecisos.

Tabla 7

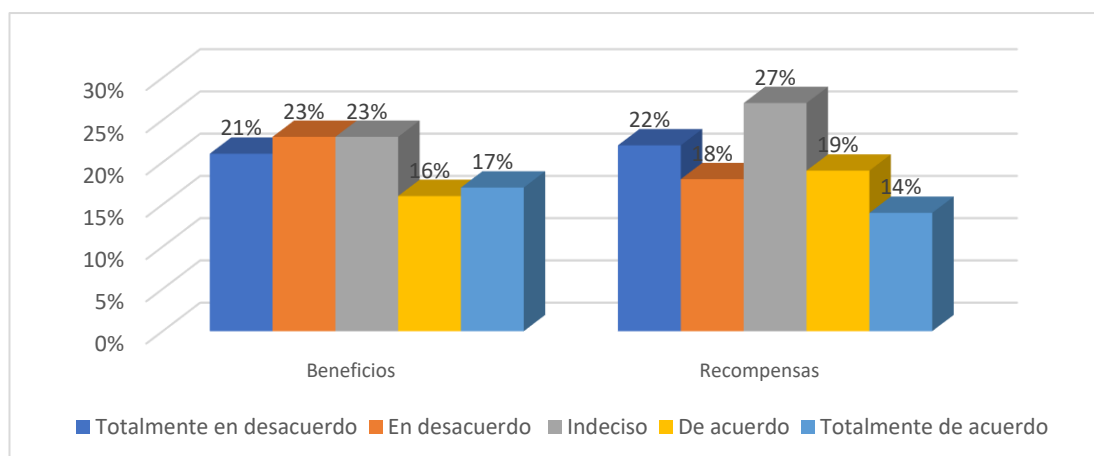
Equidad económica

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Beneficios	69	21%	76	23%	76	23%	56	16%	57	17%
Recompensas	72	22%	61	18%	91	27%	62	19%	48	14%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del sector hotelero, Iquitos.

Figura 7

Equidad económica



Resultados porcentuales de la tabla 7

En la tabla 7 y figura 7, se ha evidenciado que el 23% de los encuestados se encuentran en desacuerdo, pues los beneficios de la empresa no son buenos

al comparar con otras empresas similares, y otro 23% se encuentran indecisos; asimismo, el 27% están indecisos, pues los beneficios que recibe en su empresa pocas veces representan el esfuerzo de su trabajo, y el 22% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 8

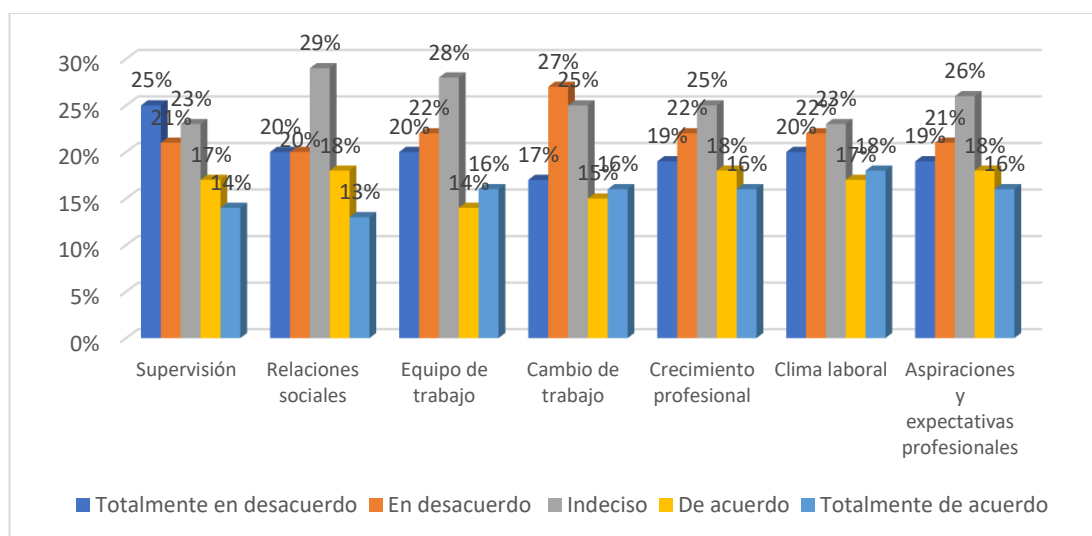
Alineación en el trabajo

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Supervisión	82	25%	70	21%	77	23%	57	17%	48	14%
Relaciones sociales	68	20%	67	20%	95	29%	60	18%	44	13%
Equipo de trabajo	67	20%	73	22%	91	28%	48	14%	55	16%
Cambio de trabajo	58	17%	88	27%	82	25%	51	15%	55	16%
Crecimiento profesional	64	19%	72	22%	83	25%	62	18%	53	16%
Clima laboral	68	20%	75	22%	78	23%	56	17%	57	18%
Aspiraciones y expectativas profesionales	64	19%	71	21%	86	26%	59	18%	54	16%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del sector hotelero, Iquitos.

Figura 8

Alineación en el trabajo



Resultados porcentuales de la tabla 8

En la tabla 8 y figura 8 se observa que, el 25% de los empleados en el sector hotelero en Iquitos indicaron estar totalmente en desacuerdo con la

afirmación, pues consideran que no pueden realizar sus actividades sin la aprobación de su jefe inmediato, y el 23% está indeciso; asimismo, el 29% están indecisos con que las relaciones sociales en su entorno laboral se dan sin restricciones, y el 20% indicaron en desacuerdo; por otro lado, el 28% afirmaron indeciso, ya que pocas veces creen que realmente forman parte de un equipo de trabajo, y el 22% están en desacuerdo; por su parte, el 27% de los encuestados están en desacuerdo con que si les darían la oportunidad de cambiarse de empresa por un sueldo superior que reciben, no lo harían, el 25% está indeciso con la idea de que su trabajo contribuye a su crecimiento futuro como trabajador, y el 22% están en desacuerdo; seguidamente, el 23% de los encuestados están indecisos, pues pocas veces su trabajo es dinámico e interesante; finalmente, el 26% señalan indecisos con que con que su trabajo llena sus aspiraciones y expectativas, el 21% en desacuerdo.

Tabla 9

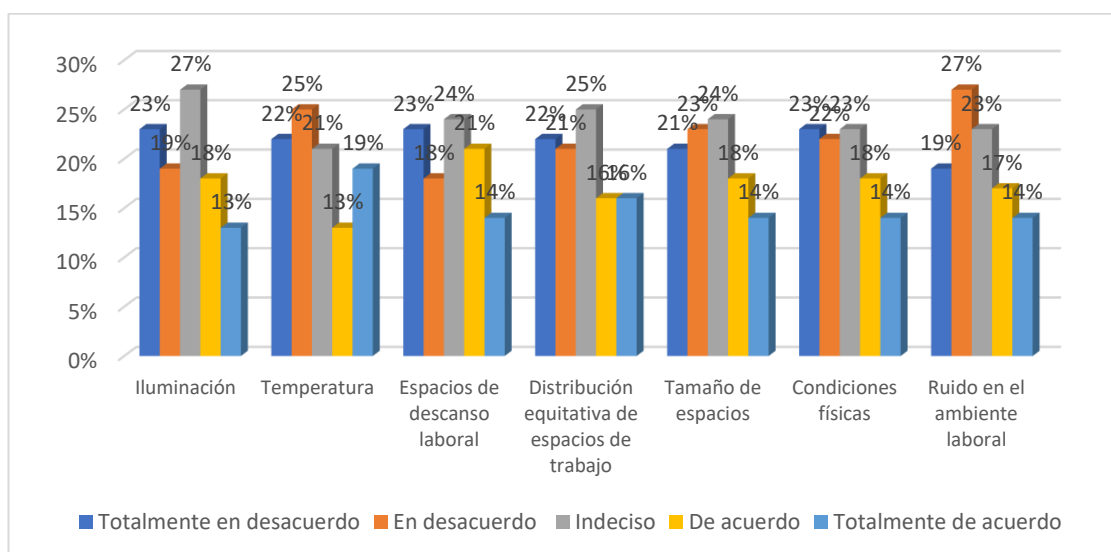
Medio ambiente

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Iluminación	76	23%	65	19%	89	27%	59	18%	45	13%
Temperatura	74	22%	86	25%	70	21%	43	13%	61	19%
Espacios de descanso laboral	76	23%	61	18%	79	24%	69	21%	49	14%
Distribución equitativa de espacios de trabajo	74	22%	69	21%	81	25%	55	16%	55	16%
Tamaño de espacios	70	21%	76	23%	81	24%	59	18%	48	14%
Condiciones físicas	78	23%	75	22%	76	23%	59	18%	46	14%
Ruido en el ambiente laboral	63	19%	88	27%	77	23%	58	17%	48	14%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del sector hotelero, Iquitos.

Figura 9

Medio ambiente



Resultados porcentuales de la tabla 9

Dada la tabla 9 y figura 9, se logra evidenciar que, el 27% de los encuestados se encuentran indecisos con que la iluminación no es la adecuada para las actividades que se realizan, el 23% totalmente en desacuerdo; asimismo, el 25% está en desacuerdo con la temperatura en su lugar de trabajo, y el 22% está totalmente en desacuerdo; seguidamente, el 24% están indecisos con la existencia de espacios para descansar después del almuerzo o refrigerio, el 23% indicaron totalmente en desacuerdo; por otro lado, el 25% se encuentran indecisos con la igualdad de oportunidades entre los empleados y el personal directivo, y el 22% totalmente en desacuerdo; como también, el 24% están indecisos con respecto al tamaño de los espacios para desempeñar sus tareas cotidianas, el 23% en desacuerdo; además, el 23% se encuentran indecisos con las condiciones materiales en su lugar de trabajo, el 23% están totalmente en desacuerdo; por último, el 27% están totalmente en desacuerdo

con que el ruido en el lugar de trabajo es tolerable para realizar sus funciones, y el 23% están indecisos.

Tabla 10

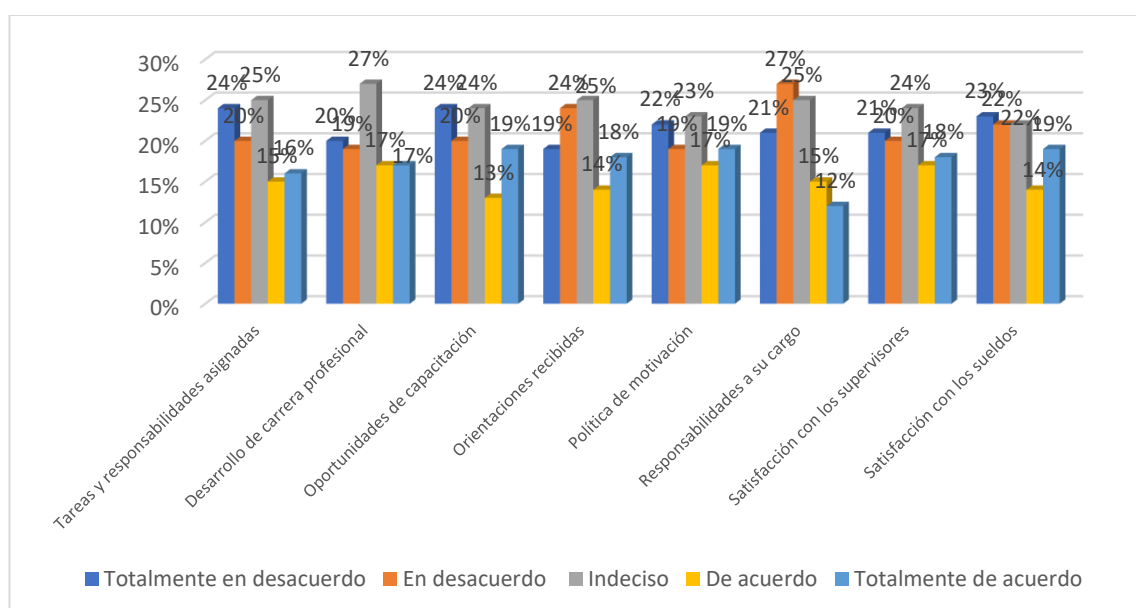
Satisfacción en el trabajo

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tareas y responsabilidades asignadas	80	24%	66	20%	82	25%	52	15%	54	16%
Desarrollo de carrera profesional	67	20%	65	19%	88	27%	58	17%	56	17%
Oportunidades de capacitación	79	24%	66	20%	81	24%	46	13%	62	19%
Orientaciones recibidas	65	19%	79	24%	85	25%	46	14%	59	18%
Política de motivación	73	22%	65	19%	76	23%	56	17%	64	19%
Responsabilidades a su cargo	69	21%	87	27%	86	25%	51	15%	41	12%
Satisfacción con los supervisores	71	21%	67	20%	79	24%	57	17%	60	18%
Satisfacción con los sueldos	73	23%	75	22%	75	22%	46	14%	65	19%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del sector hotelero, Iquitos.

Figura 10

Satisfacción en el trabajo



Resultados porcentuales de la tabla 10

De los resultados obtenidos, el 25% de los encuestados están indecisos con las labores y obligaciones asignadas a su trabajo, en relación a su nivel de formación profesional o técnica, y el 24% están totalmente de acuerdo; asimismo, el 27% están indecisos con las oportunidades que ofrece la organización para desarrollar su profesión o habilidad, y el 20% están totalmente en desacuerdo; por su parte, el 24% de los encuestados están indecisos con las oportunidades que les ofrece la empresa para formar parte en programas de mejora o preparación, y otro 24% están totalmente en desacuerdo; como también, el 25% están indecisos con las orientaciones que reciben para sus tareas y responsabilidades en el trabajo, y el 24% en desacuerdo; seguidamente el 23% están indecisos con la política de motivación y el 22% indican totalmente en desacuerdo con la afirmación; además, el 27% está en desacuerdo con las responsabilidades asignadas en su cargo y los logros obtenidos de las funciones realizadas, y el 25% están indecisos; seguidamente se evidencia que el 24% están indecisos, pues no están satisfechos con la conducta de sus superiores o jefes inmediatos en relación con su actividad dentro de la empresa, y el 21% totalmente en desacuerdo; por último, el 23% están totalmente en desacuerdo con el sueldo que recibe y el 22% están indecisos.

Tabla 11

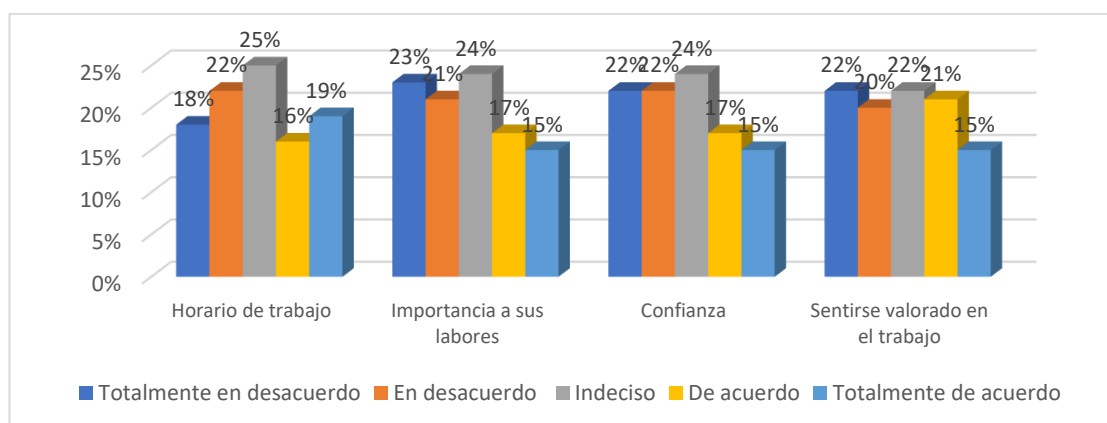
Identidad y autoestima laboral

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Horario de trabajo	60	18%	73	22%	81	25%	55	16%	65	19%
Importancia a sus labores	77	23%	71	21%	78	24%	58	17%	50	15%
Confianza	74	22%	74	22%	80	24%	56	17%	50	15%
Sentirse valorado en el trabajo	72	22%	66	20%	75	22%	71	21%	50	15%

Fuente: encuesta aplicada a los empleados del sector hotelero, Iquitos.

Figura 11

Identidad y autoestima laboral



Resultados porcentuales de la tabla 11

En la tabla 11 y figura 11 antes presentado se observa que, el 25% de los empleados del sector hotelero están indecisos con el horario de trabajo para desarrollar las tareas relacionadas con su cargo, y el 22% están en desacuerdo; asimismo, el 24% están indecisos con la importancia que su organización brinda a las actividades que realizan, y el 23% está totalmente en desacuerdo; por otro lado, el 24% se encuentran indecisos con que sus superiores confían en los resultados de su trabajo, y el 22% están en desacuerdo con la

afirmación, finalmente el 22% está totalmente en desacuerdo con la idea de que su trabajo es poco valorado en la empresa, y otro 22% está indeciso.

Resultados inferenciales

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés_laboral	,081	334	,000
Calidad_de_vida_laboral	,097	334	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Este resultado indica que la distribución de los datos para las variables de estrés laboral y calidad de vida laboral no es normal al mantener una significancia de 0,000. Esto significa que se puede usar una prueba de correlación no paramétrica para establecer la relación entre estas dos variables. Por lo tanto, se debe utilizar el estadístico Rho de Spearman para establecer la relación entre ellas.

Tabla 13

Relación entre el grado de estrés y la calidad de vida laboral

		Estrés_laboral	Calidad_de_vida_laboral
Rho de Spearman	Estrés_laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	334
	Calidad_de_vida_laboral	Coefficiente de correlación	-,699**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	334

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

Los resultados de la Prueba Rho de Spearman muestran un coeficiente de correlación inversamente proporcional de $-0,699$, lo cual indica una relación significativa entre el grado de estrés y la calidad de vida laboral en empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos en el año 2022. Esto se comprueba al observar que el nivel de significancia (bilateral) es de $0,000$, que es menor a $0,05$, lo que acepta la hipótesis de investigación.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El grado de estrés y la calidad de vida laboral son factores fundamentales para el éxito de cualquier organización. Los empleados del rubro hotelero se encuentran entre los que más deben soportar un grado de estrés significativo por la naturaleza de su trabajo (Sapta *et al.*, 2021). Esto puede afectar la salud física y mental de los empleados, la motivación, la productividad y el rendimiento general. Por lo tanto, es importante reconocer los factores de estrés laboral y establecer estrategias para mejorar la calidad de vida laboral de los empleados. Ante ello, se realizó la investigación, tras la aplicación de los instrumentos a la población objetiva, se logró evidenciar lo siguiente:

En cuanto al grado de estrés se destaca que los empleados del sector hotelero mostraron un nivel medio de estrés (24%), el 22% percibe un nivel muy alto y otro 22% un nivel alto. Esto quiere decir que, el personal realiza sus tareas a un ritmo apresurado por la cantidad de tareas acumuladas, a menudo se ven obligados a trabajar más tiempo de lo estipulado, además, no reciben el reconocimiento por parte de sus superiores como de sus compañeros, las oportunidades de promoción en su trabajo son escasas, también indican que la remuneración no está acorde a lo que realiza o el puesto que ocupa, y a menudo se despiertan pensando en los problemas del trabajo. Dichos resultados serán comparados con el estudio realizado por Aguirre *et al.* (2020), quienes identificaron que el 47% reportan estrés, es decir se sienten agotados, el 33% se siente bastante estresado por lo que se evidencia una vida social baja. Asimismo, la investigación realizada por Gómez y Martins (2019), concluyo que el estrés laboral se encuentra en un nivel bajo (51.78%).

Por lo tanto, el estrés puede tener consecuencias negativas para la salud y el bienestar de los empleados, así como para la productividad y calidad de su trabajo. Por esta razón, es importante que los gerentes de hoteles se tomen el tiempo para identificar y abordar los factores que contribuyen al estrés en el lugar de trabajo. Esto incluye ofrecer capacitación para manejar el estrés, incentivos para ayudar a los empleados a desarrollar habilidades para manejar el estrés, y ofrecer programas de bienestar para ayudar a los empleados a mantener una vida saludable.

Respecto a la calidad de vida laboral de los empleados del sector hotelero en Iquitos, el 25% califican en un nivel medio, el 21% de nivel bajo y otro 21% es de nivel muy bajo. Lo cual se evidenció que las personas que trabajan en la empresa a veces pueden participar en las decisiones, asimismo, están en desacuerdo con los procesos de control en todos los niveles de la empresa, los beneficios que reciben en su empresa pocas veces representan el esfuerzo de su trabajo, además, pocas veces su trabajo es dinámico e interesante, como también no están satisfechas con la conducta de sus superiores o jefes inmediatos. Este será contrastado por la investigación de Domínguez et al. (2021), donde determinaron que la calidad de vida laboral del personal de la industria hotelera de Querétaro en México se encuentra en un nivel medio, ya que la compensación monetaria no cubre sus expectativas. Otro estudio realizado por Garcés et al. (2020), identificaron que calidad de vida laboral en trabajadores del Sector Retail de Lima presentan un bajo nivel (44.2%). Por lo tanto, una calidad de vida laboral adecuada aumenta la motivación y productividad de los empleados, contribuye a la satisfacción de los clientes y mejora la reputación de la empresa.

En definitiva, existe una relación significativa entre el grado de estrés y la calidad de vida laboral en empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos en el año 2022, la cual se comprueba al observar un coeficiente de correlación de $-0,699$ y un nivel de significancia (bilateral) de $0,000$, menor a $0,05$. Respecto a los resultados presentados, se evidencia similitud con el estudio de Gómez y Martins (2019) quienes exponen que, existe una relación negativa y significativa entre calidad de vida y estrés laboral, siendo contrastado por un coeficiente de correlación de Pearson de $-0,543$ siendo inversamente proporcionales, es decir a mayor calidad de vida laboral menor será el estrés laboral, deduciendo que la relación entre ambas es verdadera al 99% y 1% de probabilidad de error.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

En conclusión, se ha demostrado que existe una correlación inversamente proporcional y significativa entre el grado de estrés y la calidad de vida laboral de los empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos en el año 2022, lo que se comprueba mediante el coeficiente de correlación de $-0,699$, obtenido a partir de la Prueba Rho de Spearman, y un nivel de significancia (bilateral) de $0,000$, que es menor a $0,05$. En tanto, cuanto mayor sea el nivel de estrés en los trabajadores menor será su calidad de vida en el ámbito laboral.

Se determinó que el grado de estrés en los empleados del rubro hotelero de la ciudad de Iquitos - 2022 es medio (24%), debido a que realiza sus tareas a un ritmo apresurado por la cantidad de tareas acumuladas, a menudo se ven obligados a trabajar más tiempo de lo estipulado, además, no reciben el reconocimiento por parte de sus superiores como de sus compañeros, y a menudo se despiertan pensando en los problemas del trabajo.

Asimismo, la calidad de vida laboral en los empleados del rubro hotelero de la ciudad de Iquitos – 2022 es de nivel medio (25%), puesto a que no suelen participar en las decisiones, además pocas veces su trabajo es dinámico e interesante y los beneficios que reciben en su empresa de vez en cuando representan el esfuerzo de su trabajo.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

A los empresarios del rubro hotelero de la ciudad de Iquitos, se les recomienda establecer una política de prevención de estrés para el personal, con el objetivo de reducir el estrés y mejorar la calidad de vida laboral, la cual debería incluir un sistema de apoyo para ayudar a los empleados a manejar el estrés en su trabajo, así como una evaluación de riesgos de estrés para identificar los factores de estrés y desarrollar métodos para reducir su impacto.

A los empresarios del rubro hotelero de la ciudad de Iquitos, se les sugiere fomentar la planificación del tiempo y mejorar los horarios de trabajo, para asegurar que los empleados tengan tiempo para descansar y realizar actividades fuera del trabajo.

Se les recomienda a los empresarios del rubro hotelero de la ciudad de Iquitos, establecer un sistema de evaluación y retroalimentación con regularidad, para garantizar una gestión óptima de la calidad de vida laboral.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Acero, M. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. Tesis pregrado, Universidad de América, Bogotá. <http://52.0.229.99/handle/20.500.11839/8061>
- Aguirre, A., Carvajal, Á., Páez, D., y Terán, L. (2020). *Calidad de vida laboral de los trabajadores del hotel ecoboutique inn en la Ciudad de Bogotá*. Tesis de pregrado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, Bogotá. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2094>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *LORETO: Síntesis de Actividad Económica*. Iquitos. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Iquitos/2021/sintesis-loreto-04-2021.pdf>
- Carranza, A. B., Silva-Jaramillo, K., y García-Oquendo, V. (2018). Propuesta de un plan de intervención de calidad de vida laboral para una empresa florícola en el año 2018. *El Presente del Futuro del Trabajo II, II*, 181-197. https://www.researchgate.net/profile/Thiago-Nunes-10/publication/338701376_Assedio_moral_no_trabalho_e_a_atuacao_do_sindicato_um_estudo_de_caso/links/5e25f557a6fdcc38d24deb74/Assedio-moral-no-trabalho-e-a-atuacao-do-sindicato-um-estudo-de-caso.pdf#page=18
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. Lima. <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Cura, A., y Sandín, M. (2021). Activos para la salud y calidad de vida en personas diagnosticadas de enfermedad mental grave. *Revista Scielo*, 35(5), 473-479. <https://www.scielo.org/article/gs/2021.v35n5/473-479/es/>

- Domínguez, K., Vargas, E., Zizumbo, L., y Velázquez, J. (2021). *Empleo Turístico y Calidad de Vida Laboral. Una percepción de los trabajadores de la industria hotelera*. Tesis pregrado, Universidad del Valle. doi:<http://dx.doi.org/10.25100/cdea.v37i69.10718>
- Garcés, C., Loli, A., y Navarro, V. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 23(2), 67 - 82. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>
- Gómez, M., y Martins, E. (2019). *Relacion entre calidad de vida laboral y estres laboral de los empleados de la empresa cigarrera Bigott*. Tesis de pregrado, Unieversidad católica Andrés Bello. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAU2224.pdf>
- Gonzales, M., & Vargas, E. (2022). Impactos del COVID-19 en Cancún, México. Experiencias laborales desde la hotelería. *Revista Pensamiento Actual*, 22(38). <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/pensamiento-actual/article/view/51344>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hoyos, L., Niebles, W., & Santamaría, Á. (2022). Aplicaciones bibliométricas al estudio “Estrés Laboral Como Factor De Riesgo En Las Empresas Hoteleras De Sincelejo – Sucre”. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 10(2), 26-30. Obtenido de <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/view/5974>
- Matabanchoy-Tulcán, S., Álvarez-Pabón, K., & Riobamba-Jiménez, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Revista Scielo*, 21(2), 176-187. doi:<https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacon-Pedraza, S., & Garcia-Espinoza, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en

- trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 176-235.
- Méndez, C., Vargas, E., & Román, Y. (2021). Precariedad laboral en el sector hotelero. caso de estudio: chapultepec-polanco de la ciudad de México. *Compendium*, 24(46). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/880/88067978002/html/>
- Montero, Y., Vizcaíno, M., & Montero, Y. (2020). Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar*(49), 364-374. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v49n2/1561-3046-mil-49-02-e369.pdf>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista salud uninorte*, 35(1), 156-184. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Quispe, A., Rojas, A., & Vivas, W. (2021). *Calidad de vida laboral: un acercamiento teórico hacia su origen, modelos y dimensiones*. Tesis pregrado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4873/Andrea_Trabajo_Bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzalez, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista ESPACIOS*, 40(7), 1-8. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Valentina-Ramos-3/publication/336035242_Estudio_del_estres_laboral_y_los_mecanismos_de_afrontamiento_en_instituciones_publicas_ecuatorianas/links/5e593306299bf1bdb8441ef9/Estudio-del-estres-laboral-y-los-mecanismos-de-
- Roldán-Bazurto, M., & Díaz-Macías, T. (2021). Afrontamiento al estrés por teletrabajo en docentes de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 7(1), 133-146. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1695/3327>

- Salas, M., Basante, Y., Zambrano, C., Matabanchoy, S., & Narváez, A. (2020). Concepciones sobre calidad de vida laboral en las organizaciones. *Revista científica*, 21(2), 209-227. doi:<https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n2a13>
- Sapta, K., Muafi, M., & Setini, M. (2021). The Role of Technology, Organizational Culture, and Job Satisfaction in Improving Employee Performance during the Covid-19 Pandemic. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 495-505. doi:<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.495>
- Seijas-Solano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Rev. Salud Pública.*, 21(1), 102-108. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/102-108/es/>
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú. (2022). *Reporte trimestral de desempeño turístico en el Perú*. Lima. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-turismo-006.pdf>
- Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J., & Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista electronica de conocimientos saberes y practicas*, 3(1), 104-119. doi:<https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- Tirado, G., Rodríguez-Cifuentes, F., Llorente-Alonso, M., Rubio-Garay, F., Topa, G., & López-González, M. Á. (2022). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 13(2), 93-103. doi:<https://doi.org/10.23923/j.rips.2022.02.059>
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115 - 120. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Grado de estrés y calidad de vida laboral en empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos, 2022	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el grado de estrés y la calidad de vida laboral en empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos, 2022?</p> <p>Problemas específicas 1. ¿Cuál es el grado de estrés en los empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos 2022? 2. ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral en los empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el grado de estrés y la calidad de vida laboral en empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>Objetivos específicos 1. Conocer el grado de estrés en los empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos 2022. 2. Conocer el nivel de calidad de vida laboral en los empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre el grado de estrés y la calidad de vida laboral en empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: El grado de estrés en los empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos 2022, es alto. Hi₂: El nivel de calidad de vida laboral en los empleados del rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos 2022, es bajo.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Nivel Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Estará conformada por 2550 empleados que trabajan en el rubro hotelero de la Ciudad de Iquitos.</p> <p>Muestra: Conformada por 334 empleados del rubro hotelero.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel SPSS</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE ESTRÉS

El presente cuestionario tiene como propósito conocer el grado de estrés, ante ello, se le pide responder con sinceridad y exactitud cada ítem, marcando con una X según la escala propuesta, asimismo este cuestionario será anónimo.

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Esfuerzo extrínseco					
1	A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo, trabajo a un ritmo muy apurado.	1	2	3	4	5
2	Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo.	1	2	3	4	5
3	En mi trabajo tengo mucha responsabilidad.	1	2	3	4	5
4	A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado.	1	2	3	4	5
5	Mi trabajo requiere esfuerzo físico.	1	2	3	4	5
6	En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo.	1	2	3	4	5
	Recompensa					
7	Mis superiores no me dan el reconocimiento que merezco.	1	2	3	4	5
8	Mis compañeros de trabajo no me dan el reconocimiento que merezco.	1	2	3	4	5
9	En situaciones difíciles del trabajo, no recibo el apoyo necesario.	1	2	3	4	5
10	En mi trabajo me tratan injustamente.	1	2	3	4	5
11	Las oportunidades de ascender en mi trabajo son escasas.	1	2	3	4	5
12	Mis condiciones de trabajo empeoran.	1	2	3	4	5
13	Mi puesto de trabajo está en peligro.	1	2	3	4	5
14	Teniendo en cuenta mi formación, considero inadecuado el cargo que desempeño.	1	2	3	4	5
15	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en la empresa me parece inadecuado.	1	2	3	4	5
16	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender son inadecuadas.	1	2	3	4	5
17	Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi remuneración es inadecuada.	1	2	3	4	5
	Sobreimplicación					

18	Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo.	1	2	3	4	5
19	Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza.	1	2	3	4	5
20	Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo.	1	2	3	4	5
21	Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo.	1	2	3	4	5
22	No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él.	1	2	3	4	5
23	Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no puedo dormir por la noche.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

El presente cuestionario tiene como propósito conocer el nivel de calidad de vida laboral en los empleados, ante ello, se le pide responder con sinceridad y exactitud cada ítem, marcando con una X según la escala propuesta, asimismo este cuestionario será anónimo.

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Participación y control					
1	La información que los directivos de la organización quieren transmitir, es ampliamente difundida.	1	2	3	4	5
2	Los objetivos y metas de los diversos programas, proyectos o acciones a realizar por la organización se formulan a través de la participación de grupos de trabajadores.	1	2	3	4	5
3	Quienes trabajan en la empresa pueden participar en las decisiones relacionadas con la promoción del personal y los planes de desarrollo.	1	2	3	4	5
4	La estructura interna dentro de la empresa, permite que todos los trabajadores puedan participar en el proceso de toma de decisiones.	1	2	3	4	5
5	Los procesos de control se llevan a cabo en todos los niveles de trabajo y con la participación de los empleados.	1	2	3	4	5
	Equidad económica					
6	Si comparo a la empresa con otras empresas similares, podría afirmar que aquí los beneficios son buenos.	1	2	3	4	5
7	Considero que los beneficios que recibo en esta empresa (Incluye sueldo y otros beneficios), realmente representan el esfuerzo de mi trabajo.	1	2	3	4	5
	Alineación en el trabajo					
8	Puedo realizar mis actividades sin la constante aprobación de mi jefe inmediato.	1	2	3	4	5
9	Las relaciones sociales en la empresa se dan sin ninguna restricción.	1	2	3	4	5
10	Considero que realmente formo parte de un equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
11	Si tuviera la oportunidad de cambiarme a otra empresa donde me pagarían el mismo sueldo y beneficios, lo haría.	1	2	3	4	5
12	Realmente considero que mi trabajo contribuye a mi crecimiento futuro como trabajador.	1	2	3	4	5
13	Mi trabajo es dinámico e interesante.	1	2	3	4	5

14	Considero que mi trabajo llena mis aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta mi profesión.	1	2	3	4	5
	Medio ambiente					
15	La iluminación en mi lugar de trabajo, lo considero adecuado para las actividades que debo realizar.	1	2	3	4	5
16	La temperatura en mi lugar de trabajo es confortable.	1	2	3	4	5
17	En la empresa existen espacios donde puedo descansar después del almuerzo o refrigerio (se refiere a lugares con sillones o sillas, dentro o fuera de la oficina, o lugar de trabajo).	1	2	3	4	5
18	Existe una distribución equitativa entre el espacio que dispone el personal Directivo y los demás empleados.	1	2	3	4	5
19	El tamaño del espacio que dispongo para realizar mis tareas diarias es adecuado para cumplir cómodamente con mis responsabilidades.	1	2	3	4	5
20	Las condiciones físicas existentes en mi lugar de trabajo son adecuadas.	1	2	3	4	5
21	El ruido que se manifiesta en mi lugar de trabajo es tolerable para realizar mis funciones.	1	2	3	4	5
	Satisfacción en el trabajo					
22	Estoy satisfecho/a con las tareas y responsabilidades asignadas en mi trabajo, considerando mi nivel de capacitación profesional o técnico.	1	2	3	4	5
23	Estoy satisfecho/a con las oportunidades que me ofrece la organización, para desarrollar mi carrera profesional o técnica.	1	2	3	4	5
24	Estoy satisfecho/a con las oportunidades que me ofrece la empresa para participar en programas de mejoramiento o capacitación.	1	2	3	4	5
25	Estoy satisfecho/a con las orientaciones que recibo en relación a las tareas y responsabilidades que desempeño en mi trabajo.	1	2	3	4	5
26	La empresa tiene una política de motivación para el personal.	1	2	3	4	5
27	Estoy satisfecho/a con las responsabilidades que me asignaron a mi cargo y los logros que obtengo de las funciones que realizo.	1	2	3	4	5
28	Estoy satisfecho/a con la conducta de mis superiores o jefes inmediatos, relacionada con mi actividad dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
29	Estoy satisfecho/a con el sueldo que recibo.	1	2	3	4	5
	Identidad y autoestima laboral					
30	Considero que el horario de trabajo que cumple la empresa es adecuado para	1	2	3	4	5

	desarrollar las tareas relacionadas con el cargo que ocupo.					
31	En la organización, se da importancia a las actividades que realizo.	1	2	3	4	5
32	Mis superiores, confían en los resultados de mi trabajo y no están permanentemente revisando lo que realizo.	1	2	3	4	5
33	A veces siento que mi trabajo es poco valorado en la empresa.	1	2	3	4	5

3. Estadística complementaria

Escala: Estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	334	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	334	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	23

Escala: Calidad de vida laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	334	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	334	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	33

4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....
....., del Sr. tiene
como objetivo medir

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable