



Facultad Ciencias de la Salud

Carrera de Psicología Clínica

Modalidad Proyecto de Investigación

TEMA:

“Caracterización del estrés laboral y rotación de personal en hoteles de Manta.

2025-2026 “

Autor (a)

Josselyn Anthonella Intriago Sornoza

Andy Lisbeth Vera Zambrano

TUTOR:

Dra. Lourdes Arias Ruiz

Periodo 2025-2026

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Las estudiantes Vera Zambrano Andy Lisbeth y Intriago Sornoza, Josselyn Antonella, en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación: "caracterización del estrés laboral y rotación de personal en hoteles de Manta 2025-2026", modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del Código orgánico de la economía social de los conocimientos, creatividad e innovación, concedo a favor de la

Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de esta producción, con fines estrictamente académicos. Así mismo, autorizamos a la Uleam de Manta, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las autoras declaran que este informe objeto de la presente autorización, es original en su forma de expresión y no infringe el derecho del autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Uleam.

AUTORAS:



Intriago Sornoza Josselyn Anthonella

CI: 1316307162.



Vera Zambrano Andy Lisbeth

CI: 1350619365

Certificación del tutor

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría las estudiantes, Vera Zambrano Andy Lisbeth y Intriago Sornoza Josselyn Anthonella, legalmente matriculado/a en la carrera de PSICOLOGÍA, período académico 2022-2026, cumpliendo el total de 720 horas, cuyo tema del proyecto es "Caracterización del estrés laboral y rotación de personal en hoteles de Manta".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 27 de julio de 2026.

Lo certifico,



Dra. Lourdes Arias Ruiz
Docente Tutor(a)
Área:

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, quienes han sido mi mayor inspiración y un ejemplo constante de esfuerzo y perseverancia, les dedico este logro con todo mi cariño, porque sus enseñanzas y valores han guiado mi camino y me han impulsado a cumplir cada una de mis metas, este momento representa también una parte de ellos, ya que en cada paso alcanzado llevo presente todo lo que me han enseñado a lo largo de mi vida.

A mí misma, por la constancia, la dedicación y la valentía de continuar adelante a pesar de los desafíos, reconociendo todo el esfuerzo realizado para llegar hasta este momento tan importante de mi vida.

Lisbeth Vera Zambrano

Este trabajo va dedicado primeramente a Dios ya que ha sido mi guía y fortaleza para superar cada obstáculo y bendecirme. A mis padres, principalmente a mi madre quien ha sido mi mayor inspiración durante estos años quien con esfuerzo y dedicación ha hecho todo lo posible porque yo estudié y siga adelante como profesional. A mi pareja por acompañarme en este camino, por brindarme apoyo, comprensión y de manera especial a mis abuelos quienes hoy me acompañan desde el cielo y aunque no estén físicamente a mi lado sus enseñanzas y recuerdos que dejaron en mi vida siguen siendo una fuente de fortaleza e inspiración.

Anthonella Intriago Sornoza

Agradecimientos

Terminar esta etapa representa un logro muy importante en mi vida. Agradezco sinceramente a quienes me acompañaron y apoyaron durante este proceso. A Dios por darme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para superar cada desafío y permitirme culminar con éxito esta etapa. A mis padres, Patricia Zambrano y José Vera, por su amor incondicional, sus sacrificios, su apoyo constante y por creer siempre en mí en cada momento, sin ellos esto no sería posible. A mis hermanas, por su cariño y por acompañarme en este proceso, también agradezco. A las amistades que conocí en la universidad, con quienes compartí experiencias, aprendizajes y momentos que hicieron este camino especial. A mi tutora de tesis por su paciencia, orientación y acompañamiento durante este proceso, brindándome la guía necesaria para culminar este trabajo. A mis profesores por compartir sus conocimientos y contribuir a mi formación académica y profesional. A mí misma por no rendirme, por mantener la confianza en mis capacidades y por demostrar que, con esfuerzo, disciplina y perseverancia, es posible alcanzar las metas propuestas.

Lisbeth Vera Zambrano

La culminación de este trabajo representa el esfuerzo, la constancia y el aprendizaje de una etapa muy importante de mi vida, por ello expreso mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que me acompañaron y confiaron en mí durante este camino. Mi gratitud a toda mi familia por ser siempre mi apoyo incondicional y brindarme motivación necesaria para seguir adelante en cada desafío. A todos mis amigos que conocí a lo largo de mi carrera por los momentos compartidos que hicieron esta etapa inolvidable. Y a los conocimientos adquiridos y las experiencias que contribuyeron en mi formación profesional y por último agradezco a todas las personas e instituciones que hicieron esto posible al desarrollo de esta investigación.

Anthonella Intriago Sornoza.

Resumen

La presente investigación, titulada “Caracterización del estrés laboral y la rotación de personal en hoteles de Manta, 2025-2026”, tuvo como objetivo analizar la relación entre el estrés laboral y la intención de abandono en los colaboradores de diferentes hoteles de la ciudad de Manta durante el período 2025-2026, la metodología se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 103 colaboradores de los hoteles H.P, H.P.B, H.O, H.W, H.B, H.M.S, H.G.M y H.M, para la recolección de la información se utilizaron el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) y la Escala de Intención de Abandono de Mobley. Los datos fueron codificados, tabulados y analizados mediante Microsoft Excel, los resultados evidenciaron la presencia de factores organizacionales asociados al estrés laboral, principalmente relacionados con la comunicación institucional, la estructura organizacional, la disponibilidad de recursos, el liderazgo y la cohesión de los equipos de trabajo, además, se identificó que la mayoría de los colaboradores presentó una baja intención de abandono, predominando respuestas de desacuerdo frente a las afirmaciones relacionadas con dejar el empleo. Además, el análisis mostró una correlación positiva de magnitud moderada entre el estrés laboral y la intención de abandono, indicando que, a medida que aumentan los niveles de estrés laboral, también tiende a incrementarse la intención de abandonar el trabajo.

Palabras clave: estrés laboral, intención de abandono, sector hotelero, bienestar organizacional.

Abstract

This research, titled “Characterization of Work-Related Stress and Staff Turnover in Manta Hotels, 2025–2026,” aimed to analyze the relationship between work-related stress and the intention to quit among employees at various hotels in the city of Manta during the 2025–2026 period. The methodology employed a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional design and a descriptive-correlational scope. The sample consisted of 103 employees from the H.P, H.P.B, H.O, H.W, H.B, H.M.S, H.G.M y H.M, hotels. Data collection utilized the International Labour Organization and World Health Organization (ILO-WHO) Work-Related Stress Questionnaire and Mobley’s Intention to Quit Scale. Data were coded, tabulated, and analyzed using Microsoft Excel. The results revealed the presence of organizational factors associated with work-related stress—primarily linked to institutional communication, organizational structure, resource availability, leadership, and team cohesion. Furthermore, it was found that the majority of employees exhibited a low intention to quit, with disagreement predominating regarding statements about leaving their jobs. Additionally, the analysis showed a moderate positive correlation between work-related stress and the intention to quit, indicating that as levels of work-related stress rise, the intention to leave the job also tends to increase.

Keywords: work-related stress, intention to leave, hotel sector, organizational well-being.

INDICE DE CONTENIDO

Certificado de Autoría	¡Error! Marcador no definido.
Certificación del tutor	III
Acta del tribunal evaluador.....	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimientos.....	IV
Resumen	VI
Introducción.....	3
Caracterización de la situación problema.....	4
Objetivo general	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación.....	6
Formulación del problema.....	7
CAPITULO I.....	8
1.1 Marco teórico.....	8
1.1.1 Contexto del sector hotelero en Manta	8
1.1.2 Importancia del turismo y la hotelería en la economía local.....	8
1.1.3 Características del empleo hotelero: estacionalidad, temporalidad y alta rotación	9
1.1.4 Desafíos actuales del sector (2025–2026): digitalización, post- pandemia y competencia internacional	10
1.1.5 Situación laboral del personal hotelero en Manta	10
1.1.6 Estrés laboral	10
Definición de estrés laboral desde la psicología organizacional.....	11

1.1.7	Factores estresantes en el ámbito hotelero	13
1.1.8	Consecuencias del estrés laboral	13
	Manifestaciones físicas, emocionales y cognitiva.....	13
	Relación con el burnout.....	14
1.1.9	Impacto en el desempeño y la calidad del servicio	14
1.1.10	Rotación de personal en hoteles	15
1.1.11	Conceptualización de la rotación y la intención de rotación	15
1.1.12	Causas principales en el contexto hotelero de Manta.....	15
1.1.13	Clima organizacional y clima de servicio como moderadores.....	16
1.1.14	Estilos de liderazgo y su influencia en el bienestar laboral	17
1.1.15	Políticas y prácticas de recursos humanos.....	17
1.1.16	Relaciones interpersonales, comunicación interna y trabajo en equipo	18
1.1.17	Importancia del talento humano en la calidad del servicio hotelero	18
1.1.18	Programas de formación y desarrollo de competencias en atención al cliente	18
1.1.19	Relación entre bienestar del personal y satisfacción del cliente.....	20
1.1.20	Programas de reconocimiento de incentivos	21
1.1.21	Políticas de conciliación laboral–familiar y bienestar organizacional	22
1.1.22	Evaluación y medición de las variables del estudio	22

1.1.23	Ficha sociodemográfica	22
	Instrumentos de medición del estrés laboral	23
1.1.24	Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS	23
	Escala de intención de rotación	23
1.1.25	Escala de Intención de Rotación de Mobley	23
1.1.26	Relación entre el Cuestionario OIT-OMS y la Escala de Intención de Rotación de Mobley	25
	CAPITULO II.....	26
2.1	Marco metodológico.....	26
2.2	Tipo de investigación	26
2.3	Tipo de estudio	26
2.4	Sujetos y tamaño de la muestra	27
	Criterios de inclusión	27
	Criterios de exclusión.....	28
2.5	Operacionalización de variables.....	29
2.6	Descripción de métodos, técnicas e instrumentos	30
2.7	Procedimiento	30
	Etapas de organización	31
	Etapas de ejecución.....	31
	Etapas de análisis de los resultados	31
2.8	Tratamiento de los datos.....	32
2.9	Validez de la investigación.....	32

2.10	Manejo de los datos	34
2.11	Consideraciones éticas.....	35
CAPITULO III		36
3.1	Resultados.....	36
3.2	Presentación de los resultados	36
3.3	Caracterización sociodemográfica de los participantes.....	36
3.4	Resultados del Cuestionario sobre Estrés Laboral OIT-OMS.....	42
3.5	Clima organizacional.....	43
3.6	Estructura organizacional	44
3.7	Tecnología y recursos laborales	45
3.8	Influencia del liderazgo	46
3.9	Cohesión y respaldo del grupo	50
3.10	Análisis general del estrés laboral	50
3.11	Resultados de la Escala de Intención de Abandono de Mobley.....	52
3.12	Relación entre el estrés laboral y la intención de abandono.....	54
3.13	Síntesis de los resultados	55
3.14	Discusión de los resultados	56
3.15	Conclusiones.....	58
3.16	Recomendaciones	59
Bibliografía.....		60
Anexos		65

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	36
Distribución de los participantes según el hotel donde laboraban (N = 103).....	36
Tabla 2	37
Distribución de los participantes según el área de trabajo.....	37
Tabla 3	38
Distribución de los participantes según el tiempo de servicio.	38
Tabla 4	39
Distribución de los participantes según el tipo de contrato.	39
Tabla 5	41
Distribución de los participantes según el sexo.....	41
Tabla 6	41
Distribución de los participantes según el estado civil.....	41
Tabla 7	43
Percepción del clima organizacional.	43
Tabla 8	45
Percepción de la estructura organizacional.	45
Tabla 9	46
Disponibilidad de recursos y tecnología.....	46
Tabla 10	48
Percepción del liderazgo organizacional.	48
Tabla 11	50

Percepción de la cohesión grupal.	50
Tabla 12	52
Resultados de la Escala de Intención de Abandono de Mobley.	52

Introducción

La presente investigación analiza la relación entre el estrés laboral y la intención de abandono en los colaboradores de los hoteles de la ciudad de Manta durante el período 2025-2026, el estrés laboral es uno de los principales riesgos psicosociales dentro del ámbito organizacional y representa una gran problemática que afecta el bienestar psicológico, el desempeño y la permanencia, especialmente en sectores altamente demandantes como el sector hotelero.

Ya que, dentro del ámbito local, dado el crecimiento del sector turístico y hotelero de Manta se han elevado las exigencias laborales relacionadas con horarios largos, atención continua al cliente y cumplimiento de estándares de calidad. Si no se manejan apropiadamente estas condiciones pueden favorecer a la aparición de factores estresantes que afectan en la satisfacción laboral y en la intención de permanencia de los trabajadores.

El estudio tiene como objetivo general analizar la relación entre los niveles de estrés laboral y la intención de abandono del personal en los colaboradores de los hoteles H.P, H.P.B, H.O, H.W, H.B, H.M.S, H.G.M y H.M, como objetivos específicos se plantearon identificar los niveles de estrés laboral y sus dimensiones más afectadas, además, determinar el nivel de intención de abandono y establecer la relación existente entre ambas variables.

La investigación justifica que es una de las problemáticas poco estudiada en el sector hotelero de Manta, aportando información útil para el diseño de estrategias orientadas al fortalecimiento del bienestar ocupacional y la gestión del talento humano. En este sentido, el problema de investigación se formula a partir de la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la intención de abandono en los colaboradores de los hoteles de la ciudad de Manta durante el período 2025-2026?

El informe se estructura en tres capítulos, el primero aborda el marco teórico relacionado con el estrés laboral, la intención de abandono y los principales antecedentes

investigativos, el segundo presenta el diseño metodológico, incluyendo el tipo de investigación, la población y muestra, los instrumentos aplicados, el procedimiento y las consideraciones éticas, finalmente, el tercer capítulo expone el análisis, discusión e interpretación de los resultados obtenidos, así como las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

Caracterización de la situación problema

El estrés laboral constituye uno de los principales riesgos psicosociales que afectan la salud, el bienestar y el desempeño de los trabajadores a nivel mundial, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010), los entornos laborales caracterizados por cargas excesivas de trabajo, jornadas prolongadas, escaso apoyo organizacional, inseguridad laboral y supervisión inadecuada incrementan el riesgo de desarrollar problemas de salud mental, afectando la productividad, el compromiso organizacional y la permanencia de los trabajadores, la OMS señala que cada año se pierden aproximadamente 12.000 millones de días laborales debido a la depresión y la ansiedad, lo que representa un costo cercano a un billón de dólares para la economía mundial.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), enfatiza que la salud mental debe formar parte de las estrategias de gestión organizacional, debido a que los riesgos psicosociales presentes en el trabajo afectan tanto el bienestar de los colaboradores como el desempeño de las organizaciones, las dos instituciones recomiendan implementar políticas orientadas a prevenir el estrés laboral, fortalecer ambientes de trabajo saludables y promover el bienestar psicológico como un componente esencial para la sostenibilidad de las empresas.

En Ecuador, el sector turístico es una de las actividades económicas de gran importancia y el departamento de talento humano cumple una parte fundamental dentro de la empresa, el trabajo en los Hoteles presenta, exigencias propias del servicio hotelero, como la atención permanente al cliente, los horarios rotativos, las jornadas extendidas y la presión por mantener

altos estándares de calidad, lo que pueden afectar la satisfacción laboral y el bienestar de los colaboradores si no existen estrategias adecuadas de gestión del talento humano.

A nivel local, Arteaga et al. (2022) realizaron un estudio en el sector hotelero de Manta y encontraron una relación positiva entre el endomarketing y la satisfacción laboral, evidenciando que las estrategias dirigidas al cliente interno contribuyen al bienestar y compromiso de los colaboradores, por eso es importante que se fortalezca estos elementos así favorece el compromiso de los colaboradores y mejora la calidad del servicio, demostrando que la gestión del talento humano constituye un factor estratégico para el desarrollo de las empresas hoteleras.

De igual manera, la investigación desarrollada por Alfonso y Zambrano (2021) sobre los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Manta identificó la necesidad de fortalecer la gestión de los recursos humanos mediante procesos de capacitación, organización del trabajo y desarrollo del personal, con el propósito de mejorar el funcionamiento de los establecimientos y aumentar la competitividad del sector turístico.

A pesar de estos antecedentes, se evidencia que en la ciudad de Manta aún existe escasa investigación que analice específicamente la relación entre el estrés laboral y la rotación de personal dentro del sector hotelero, de esta manera se justifica el desarrollo de la presente investigación, ya que permitirá determinar si los niveles de estrés laboral influyen en la intención de rotación de los colaboradores durante el período 2025–2026. Los resultados obtenidos aportarán evidencia científica que servirá para las empresas hoteleras, diseñen estrategias orientadas a fortalecer la gestión del talento humano, mejorar el bienestar psicológico de los trabajadores y contribuir a la sostenibilidad y competitividad de los hoteles de la ciudad.

Objetivo general

Analizar la relación entre los niveles de estrés laboral y la rotación de personal en los colaboradores de los hoteles H.P, H.P.B, H.O, H.W, H.B, H.M.S, H.G.M y H.M, de la ciudad de Manta, durante el período 2025–2026.

Objetivos específicos

- Identificar los niveles de estrés laboral y las dimensiones más afectadas presentes en el personal hotelero evaluado.
- Determinar el nivel de intención de rotación de personal en los hoteles seleccionados.
- Establecer la relación entre las dimensiones del estrés laboral y la intensidad de la intención de rotación en la muestra de estudio.

Justificación

El estrés laboral y la rotación de personal son problemáticas significativas en el sector hotelero que afectan directamente la calidad del servicio, la productividad y la estabilidad organizacional, en Manta, una ciudad con alta actividad turística y hotelera, estas problemáticas se acentúan por las condiciones de trabajo, elevados niveles de exigencia y falta de incentivos para el personal.

El sector hotelero en Manta constituye un pilar estratégico para el desarrollo turístico y económico de la provincia de Manabí, dado su crecimiento sostenido y su reconocimiento como destino prioritario dentro de la política turística nacional (Llor, 2020), el dinamismo de la industria también implica retos significativos relacionados con la gestión del talento humano, la calidad del servicio y la pertenencia de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

Investigaciones han demostrado que existe una relación positiva entre la gestión de la calidad y el estrés laboral en el personal hotelero, lo que significa que a medida que aumenta las exigencias en la prestación del servicio, también se incrementa la presión y la sobrecarga

en los trabajadores (Flores, 2024), esta situación genera consecuencias directas en la salud mental, el rendimiento organizacional y la rotación de personal, fenómeno que repercute negativamente en la continuidad de los procesos internos y en la satisfacción del cliente.

Castro (2013), evidencian que, si bien el fortalecimiento del recurso humano es clave para asegurar un servicio de calidad y hospitalidad, aún persisten limitaciones en cuanto a programas de capacitación y retención laboral, lo que debilita la consolidación de una cultura organizacional estable.

Formulación del problema

En la ciudad de Manta, el turismo constituye una de las actividades económicas más importantes, impulsando el desarrollo de la infraestructura hotelera y la generación de oportunidades de empleo, sin embargo, el crecimiento de este sector también implica mayores exigencias para los trabajadores, lo que puede favorecer la aparición de estrés laboral, como lo evidencian investigaciones realizadas en hoteles de América Latina (Flores, 2024).

Cuando el estrés laboral no es gestionado adecuadamente, puede provocar disminución en el desempeño, conflictos interpersonales, ausentismo y de manera crítica, rotación de personal, este último aspecto afecta de manera directa a la industria hotelera, ya que genera costos adicionales de contratación y capacitación, además de deteriorar la calidad percibida por los clientes.

Si bien existen investigaciones que destacan la importancia de programas de capacitación y cultura de servicio para mejorar la calidad en hoteles de Manta (Castro, 2013), estudiar la caracterización del estrés laboral y su relación con la rotación en los hoteles de Manta es necesario para, diagnosticar un problema que afecta la calidad del servicio turístico y la economía local; que nutra la teoría y la práctica en gestión hotelera y que proponga medidas técnicas y organizativas basadas en datos para disminuir la rotación y mejorar el bienestar laboral.

CAPITULO I

1.1 Marco teórico

1.1.1 Contexto del sector hotelero en Manta

1.1.2 Importancia del turismo y la hotelería en la economía local.

El turismo y la hotelería en Manta se constituyen como ejes fundamentales del desarrollo económico local debido a su localización costera y a la presencia del puerto que la convierte en un destino clave del litoral ecuatoriano, esta expansión ha impulsado el empleo directo e indirecto y ha dinamizado sectores complementarios como el transporte, la gastronomía y el comercio, generando un impacto positivo en el Producto Interno Bruto provincial, según el Ministerio de Turismo del Ecuador (2023) y diversas fuentes académicas como Scielo y Redalyc, la consolidación de un turismo sostenible y la diversificación de la oferta hotelera resultan determinantes para la competitividad del destino, sin embargo el documento señala que la estacionalidad y la dependencia de la demanda externa hacen vulnerable a la economía local frente a crisis sanitarias y económicas, desde un punto de vista crítico esto implica que el sector requiere un modelo de gestión sostenible que integre la calidad del servicio con la responsabilidad social y ambiental para que Manta mantenga su posición como ciudad turística resiliente.

En la ciudad de Manta, el turismo y la actividad hotelera representan un eje importante para el desarrollo económico, su ubicación costera y la presencia de un puerto han impulsado el crecimiento de este sector durante los últimos años, como resultado, se han generado nuevas oportunidades de empleo y se ha fortalecido el desarrollo de actividades complementarias, como la gastronomía, el transporte y el comercio, contribuyendo al dinamismo de la economía local y al bienestar de la población.

Esté crecimiento enfrenta importantes desafíos, la alta dependencia del turismo estacional y de la demanda externa puede generar escenarios de inestabilidad económica,

especialmente en contextos de crisis, lo que evidencia la necesidad de una planificación más sostenible y diversificada.

1.1.3 Características del empleo hotelero: estacionalidad, temporalidad y alta rotación

El empleo hotelero se caracteriza por su inestabilidad y dependencia de las temporadas turísticas, generando altos índices de temporalidad laboral que limitan el desarrollo profesional del personal, según Bravo y Mora (2023) los contratos eventuales y la falta de estabilidad generan desmotivación y estrés, propiciando la rotación constante, esta realidad refleja una gestión enfocada en la eficiencia operativa más que en el desarrollo humano, por lo que el análisis sugiere que las políticas de contratación sostenibles y la capacitación continua son esenciales para reducir la rotación y fortalecer la fidelización del talento en los hoteles de Manta.

En los hoteles de Manta, el trabajo evidencia una dinámica marcada por la temporalidad y la búsqueda constante de mantener una operación eficiente, lo que puede resultar beneficioso desde una perspectiva empresarial, termina afectando la estabilidad y el bienestar de los trabajadores, esto puede generar un ambiente laboral caracterizado por la incertidumbre, donde la falta de estabilidad limita el compromiso y disminuye la motivación del personal, esta situación puede repercutir directamente en la calidad del servicio, ya que un trabajador que no se siente valorado o seguro en su puesto, puede reflejarse en ofrecer una atención cálida, constante y de excelencia al cliente.

Dentro del sector hotelero estas características son un desafío para la gestión del talento humano, la permanencia de trabajadores capacitados es muy importante para garantizar la calidad del servicio, es necesario implementar políticas de contratación, programas de capacitación continua y estrategias de fidelización del personal, esto puede ayudar a disminuir la rotación de personal y fortalecer el compromiso organizacional y también la calidad del

servicio depende en gran medida de la capacidad de las empresas para retener a los trabajadores capacitados.

1.1.4 Desafíos actuales del sector (2025–2026): digitalización, post-pandemia y competencia internacional

El sector hotelero atraviesa una transformación marcada por la digitalización y las secuelas de la pandemia, donde la incorporación de herramientas tecnológicas y marketing digital son factores imprescindibles para la competitividad, estudios como los de la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2024) y de Carpio y Parra (2024) indican que la automatización exige nuevas competencias digitales y habilidades blandas, sin embargo esta transición también puede generar estrés laboral por la presión del cambio tecnológico. En este contexto resulta indispensable implementar estrategias de gestión del cambio que equilibren la innovación tecnológica con la estabilidad emocional y laboral del personal.

1.1.5 Situación laboral del personal hotelero en Manta

Las condiciones laborales del personal hotelero son diversas, predominando largas jornadas, bajos salarios y escasas oportunidades de ascenso, según la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM, 2023) la falta de reconocimiento y políticas de bienestar repercute directamente en la rotación y la insatisfacción laboral, desde un punto de vista analítico, esto evidencia la necesidad de fortalecer la gestión del talento humano mediante programas de motivación, bienestar y liderazgo participativo, que contribuyan a reducir el estrés y mejorar la calidad del servicio.

La realidad laboral en Manta evidencia la importancia de fortalecer la gestión del talento humano mediante acciones orientadas al bienestar, la motivación y el desarrollo profesional de los colaboradores, la implementación de estrategias de liderazgo participativo y programas de apoyo al personal puede favorecer un mejor ambiente de trabajo y reducir los

efectos del estrés laboral, contribuyendo al fortalecimiento y la competitividad del sector hotelero local.

1.1.6 Estrés laboral

Definición de estrés laboral desde la psicología organizacional

El estrés laboral se entiende como un proceso psicológico y fisiológico que surge cuando las demandas laborales superan los recursos del individuo para afrontarlas, según Alvia et al. (2025) este fenómeno afecta la salud física y mental y deteriora el rendimiento laboral, el estrés en Manta no debe ser visto solo como una respuesta individual sino como una consecuencia estructural de los modelos de gestión.

El estrés laboral es una de las problemáticas más relevantes dentro del ámbito hotelero, debido a las altas exigencias del servicio, los horarios extensos y la presión por mantener estándares de calidad pueden sobrepasar la capacidad de adaptación de los trabajadores, este problema no debe entenderse únicamente como una reacción individual ante la carga laboral, sino como el reflejo de una estructura organizacional que muchas veces prioriza la productividad sobre el bienestar del personal, cuando los modelos de gestión no contemplan el equilibrio entre la eficiencia y la salud mental, se genera un ambiente propenso al agotamiento, la desmotivación y la disminución del rendimiento.

Los hoteles de Manta deberían asumir un papel más activo y responsable frente a la prevención del estrés laboral, esto implica diseñar políticas institucionales que promuevan la comunicación efectiva, la distribución equitativa de tareas y la creación de espacios de apoyo psicológico y emocional, fomentar prácticas de autocuidado, como pausas activas o programas de bienestar, puede contribuir a fortalecer la resiliencia del personal y mejorar su satisfacción en el trabajo, la gestión del estrés no debe verse como una carga individual, sino como una oportunidad para construir entornos laborales más humanos, sostenibles y comprometidos con la salud integral de quienes forman parte del sector hotelero.

Modelo psicológico: Modelo Transaccional del Estrés y Afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984)

El modelo de Lazarus y Folkman (1984) explica que el estrés resulta de la interacción entre la persona y su entorno a partir de evaluaciones cognitivas que determinan si una situación es amenazante o desafiante, Camacho et al. (2024) demuestran que este modelo es eficaz para entornos laborales de alta demanda como el hotelero, cuando los empleados carecen de apoyo organizacional o recursos adecuados experimentan mayor desequilibrio emocional y desmotivación.

El modelo de Lazarus y Folkman (1984) muestra una visión muy útil para comprender el estrés en ambientes laborales como en los hoteles, ya que se prioriza la forma en que cada persona interpreta y evalúa las demandas del entorno, este enfoque permite entender que el estrés no depende únicamente de las condiciones externas, sino también de los recursos internos y del apoyo que el trabajador percibe dentro de su organización, en el caso del sector hotelero de Manta, donde las exigencias suelen ser elevadas y la presión constante, la falta de apoyo institucional puede intensificar las respuestas de estrés, afectando tanto el bienestar emocional del personal como la calidad del servicio ofrecido.

Aplicar este modelo en la realidad hotelera de Manta ofrece una oportunidad para intervenir de manera más integral, diseñar estrategias basadas en el fortalecimiento de la resiliencia, la capacitación en afrontamiento emocional y la creación de redes de apoyo dentro del ambiente laboral podría reducir significativamente la vulnerabilidad psicológica de los empleados. Además, permitiría transformar la cultura organizacional hacia una que valore el bienestar como parte esencial del rendimiento y la productividad, la aplicación del modelo de Lazarus y Folkman no solo ayudaría a comprender mejor las causas del estrés, sino también a construir entornos laborales más equilibrados, saludables y humanos.

1.1.7 Factores estresantes en el ámbito hotelero

Entre los principales factores estresantes se encuentran la sobrecarga laboral, la presión por mantener la calidad del servicio y la ambigüedad de rol, Fernández et al. (2024) señalan que la exposición emocional prolongada y la multifuncionalidad laboral aumentan la fatiga y la insatisfacción, en los hoteles de Manta esto se traduce en tensión constante por la falta de recursos humanos suficientes, lo que refuerza la necesidad de un enfoque de gestión más humano basado en la empatía y la redistribución del trabajo.

Estos resultados reflejan una realidad frecuente en el sector hotelero, donde las altas exigencias laborales, la sobrecarga de tareas y la falta de claridad en las funciones pueden generar un entorno de trabajo estresante, esta situación no solo afecta el bienestar de los colaboradores, sino que también puede influir en la calidad del servicio brindado.

Fortalecer la comunicación, distribuir adecuadamente las responsabilidades y reconocer el esfuerzo del personal favorece un mejor clima laboral, promover prácticas orientadas al bienestar de los colaboradores contribuye a reducir los niveles de estrés y a fortalecer el desempeño organizacional.

1.1.8 Consecuencias del estrés laboral

Manifestaciones físicas, emocionales y cognitiva

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) el estrés prolongado produce fatiga, insomnio, ansiedad y dificultad de concentración, lo que afecta la productividad y el servicio, el estrés no solo daña al individuo sino también al clima laboral, por lo que su detección temprana debe considerarse una prioridad de gestión, desde mi análisis, incorporar la salud ocupacional dentro de los indicadores de calidad sería una estrategia preventiva clave.

El estrés constante representa un serio problema dentro del ámbito laboral, especialmente en sectores tan demandantes como el hotelero, sus efectos no solo se manifiestan

a nivel físico y psicológico, con síntomas como fatiga, insomnio o ansiedad, sino que también impactan de forma directa en la productividad y en la calidad del servicio ofrecido.

Relación con el burnout

El síndrome de burnout descrito por Maslach y Jackson (1986) se observa en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, investigaciones en la *Journal of Hospitality and Tourism Management* (2008) muestran que los hoteles son vulnerables, por lo que la prevención requiere liderazgo empático y programas de recuperación emocional que fortalezcan el compromiso organizacional.

El síndrome de burnout es parte de una de las consecuencias más graves del estrés laboral crónico dentro del sector hotelero, ya que combina el agotamiento emocional con la pérdida de motivación y el distanciamiento afectivo hacia el trabajo, adoptar un modelo de gestión que priorice la prevención del burnout mediante un liderazgo empático, capaz de reconocer las necesidades emocionales del equipo y fomentar un ambiente de trabajo más equilibrado, la implementación de programas de recuperación emocional, espacios de escucha y estrategias de motivación permitiría fortalecer el compromiso organizacional y reducir la rotación laboral.

1.1.9 Impacto en el desempeño y la calidad del servicio

Gutiérrez y Salazar (2015) demuestran que el estrés laboral disminuye la productividad, eleva los errores y reduce la empatía hacia los clientes, para garantizar un servicio eficiente y satisfactorio, las organizaciones deben considerar la salud mental como un componente central dentro de sus políticas de gestión y calidad, la implementación de estrategias de prevención del estrés, programas de apoyo emocional y promoción del autocuidado no solo contribuye a la estabilidad emocional del personal, sino que también fortalece su compromiso con la organización y su motivación

El estrés laboral representa un factor crítico que afecta directamente la productividad y el desempeño del personal en el sector hotelero, generando un impacto más profundo tanto en el bienestar del personal como en la experiencia del huésped.

1.1.10 Rotación de personal en hoteles

1.1.11 Conceptualización de la rotación y la intención de rotación

La rotación se define como la salida voluntaria o involuntaria del trabajador y la intención de rotación como la predisposición a hacerlo, Córdoba Cortés (2011) señalan que la insatisfacción y la falta de crecimiento profesional son causas frecuentes, la rotación laboral constituye un fenómeno que impacta de manera significativa en la estabilidad y eficiencia de las organizaciones, especialmente en sectores de alta demanda como el hotelero, este proceso, que puede ser voluntario o involuntario, se relaciona estrechamente con la satisfacción y las expectativas de los trabajadores, la intención de rotación, entendida como la predisposición del empleado a abandonar su puesto, refleja de manera clara los niveles de motivación y compromiso dentro de la institución.

Abordar la rotación del personal implica ir más allá de la aplicación de medidas aisladas, orientando los esfuerzos hacia el fortalecimiento de un entorno laboral que promueva la comunicación, el reconocimiento del desempeño y el desarrollo profesional de los colaboradores, estas acciones favorecen un mayor compromiso con la organización y contribuyen a generar relaciones laborales más estables, la implementación de programas de capacitación, oportunidades de crecimiento y espacios de retroalimentación permite fortalecer el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral.

1.1.12. Causas principales en el contexto hotelero de Manta

Karatepe (2013) y Zhang y Liu (2021) evidencian que el estrés, el burnout, los contratos temporales y el liderazgo ineficaz son las principales causas de rotación, en Manta la estacionalidad y la ausencia de liderazgo empático acentúan este problema, mi análisis

concluye que la rotación no debe verse como un síntoma operativo sino como un indicador de desgaste institucional que exige reformas estructurales en la cultura organizacional.

Tnay et al. (2013) señala que la rotación implica costos de reclutamiento, pérdida de conocimiento y deterioro del servicio, en Manta esta situación amenaza la competitividad hotelera, por lo que retener el talento debe entenderse como inversión estratégica en estabilidad y sostenibilidad.

En el caso específico de Manta, la estacionalidad marcada en la demanda turística y la ausencia de un liderazgo empático y comprometido agravan la situación, transformando la rotación en un reflejo no solo de dificultades operativas sino de un desgaste profundo dentro de la cultura organizacional.

1.1.12 Clima organizacional y clima de servicio como moderadores.

El clima organizacional hace referencia a la forma en que los trabajadores perciben su entorno laboral, incluyendo las relaciones que mantienen con sus compañeros y superiores, así como las prácticas de gestión implementadas por la organización. Por su parte, el clima de servicio está relacionado con la calidad de la atención que se brinda a los clientes y con la manera en que estos perciben el servicio recibido. De acuerdo con Schneider et al. (2013), ambos elementos influyen en la relación entre las condiciones de trabajo y el bienestar psicológico de los colaboradores, cuando los empleados desarrollan sus actividades en un ambiente caracterizado por el respeto, la colaboración y el apoyo, suelen experimentar menores niveles de estrés y un mayor compromiso con la organización, en cambio, un entorno laboral conflictivo o con escaso respaldo favorece el agotamiento emocional y aumenta la intención de abandonar el empleo.

En los hoteles de Manta, promover un clima organizacional positivo, basado en la cooperación, el reconocimiento y la confianza, no solo contribuye al bienestar del personal, sino que también fortalece la calidad del servicio y mejora la experiencia de los huéspedes. Por

el contrario, un clima laboral caracterizado por tensiones, falta de cooperación y escaso reconocimiento genera un aumento en la fatiga emocional, debilitando la motivación y elevando los índices de rotación, esto evidencia la importancia de atender no solo las cargas laborales, sino también la calidad de las interacciones y el apoyo organizacional para preservar el bienestar del equipo.

1.1.13 Estilos de liderazgo y su influencia en el bienestar laboral

El liderazgo influye directamente en la experiencia emocional del trabajador, determinando el grado de apoyo social y claridad de los objetivos, Parra et al. (2023) sostienen que los líderes empáticos y participativos fomentan la motivación y reducen la percepción de estrés, mientras que los estilos autoritarios y pasivos aumentan el agotamiento psicológico y la intención de renuncia, el liderazgo transformacional destaca como el más efectivo dentro del sector hotelero por su capacidad de inspirar y alinear las metas individuales con las organizacionales, en el contexto hotelero los mandos medios y gerentes tienen una influencia decisiva en la estabilidad emocional del personal, por lo que la formación en liderazgo emocionalmente inteligente resulta indispensable para mantener la confianza y cohesión grupal, evitando la desmotivación y la rotación.

1.1.14 Políticas y prácticas de recursos humanos

Las políticas de recursos humanos determinan la atracción, retención y motivación del talento humano, Carpio y Parra (2024) destacan que la flexibilidad de horarios, los incentivos, los beneficios y la transparencia en la evaluación son factores determinantes en la satisfacción laboral, por el contrario la ausencia de equidad y claridad en la asignación de recompensas genera desconfianza y deseo de abandono, en los hoteles donde predominan los contratos temporales la gestión de personal debe priorizar programas de reconocimiento público, capacitación y promoción interna, el enfoque preventivo y humano en la administración del

talento permite equilibrar las metas operativas con las necesidades emocionales de los trabajadores consolidando una cultura organizacional sólida y comprometida.

1.1.15 Relaciones interpersonales, comunicación interna y trabajo en equipo

Las relaciones interpersonales representan un componente esencial del bienestar psicológico y del rendimiento organizacional, Ahmad et al. (2021) sostienen que la comunicación abierta y el apoyo mutuo entre compañeros reducen el estrés y fortalecen la cooperación, mientras que los conflictos y la falta de comunicación efectiva deterioran la cohesión grupal, en los hoteles donde la coordinación entre áreas es vital para mantener la calidad del servicio, fomentar un ambiente colaborativo y de confianza resulta decisivo para reducir la tensión emocional y reforzar el compromiso, el trabajo en equipo no solo debe entenderse como estrategia productiva sino como herramienta de salud organizacional que previene el estrés y mejora la estabilidad laboral.

1.1.16 Importancia del talento humano en la calidad del servicio hotelero

El talento humano constituye el principal factor diferenciador, Zeithaml et al. (1990) sostienen en el modelo SERVQUAL que la percepción de calidad se forma a partir de la interacción entre el cliente y el empleado, por lo tanto las actitudes empáticas y la eficacia del personal determinan la satisfacción y fidelización, en los hoteles la formación y bienestar del talento humano deben ser prioridades estratégicas, la atención cálida y personalizada se convierte en un valor competitivo y el desarrollo de habilidades blandas y de comunicación fortalece la reputación del destino, garantizando experiencias memorables que proyectan la imagen de una hotelería comprometida con la calidad humana.

En el sector hotelero, el talento humano constituye uno de los recursos más importantes, debido a que la percepción que los clientes tienen sobre la calidad del servicio depende, en gran medida, del trato que reciben por parte de los colaboradores, el modelo SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), señala que la satisfacción y la

fidelización del cliente están estrechamente relacionadas con la capacidad del personal para brindar un servicio eficiente, mostrar empatía y responder de manera oportuna a sus necesidades, esto demuestra que la calidad del servicio se refleja en cada interacción entre el trabajador y el huésped, convirtiendo la atención al cliente en un elemento clave para generar experiencias positivas.

La gestión del talento humano no se limita únicamente al desarrollo de habilidades técnicas, sino que también comprende acciones orientadas a promover el bienestar de los colaboradores y fortalecer una cultura organizacional basada en el compromiso, la responsabilidad y la orientación al servicio, cuando los trabajadores se desempeñan en un ambiente que favorece su desarrollo y motivación, es más probable que ofrezcan una atención de mayor calidad, como resultado, los hoteles no solo logran responder a las expectativas de sus huéspedes, sino que también fortalecen su imagen institucional y mejoran su competitividad dentro del sector.

1.1.17 Programas de formación y desarrollo de competencias en atención al cliente

La formación continua es un pilar en la calidad del servicio, Tsaur y Lin (2014) demuestran que la capacitación incrementa la autoeficacia, reduce el estrés y mejora el rendimiento, las organizaciones que invierten en formación presentan menores índices de rotación y mayor satisfacción laboral, en los hoteles la capacitación en idiomas, atención al cliente, hospitalidad sostenible y manejo de conflictos puede marcar la diferencia entre un servicio estándar y uno de excelencia, cada empleado preparado se convierte en embajador del hotel y refuerza la competitividad de la empresa.

Esta formación continua es esencial para garantizar la calidad del servicio en el sector hotelero, permite que los empleados desarrollen habilidades y competencias que repercuten directamente en su desempeño y bienestar, la capacitación no solo incrementa la autoeficacia

del personal, sino que también contribuye a reducir los niveles de estrés y a mejorar la productividad y el rendimiento individual, cuando las organizaciones invierten de manera constante en la formación de sus empleados, se observan beneficios adicionales como una menor rotación de personal, mayor satisfacción laboral y un ambiente de trabajo más comprometido y motivador.

1.1.18 Relación entre bienestar del personal y satisfacción del cliente

Vázquez (2020) evidencia que la satisfacción emocional y el equilibrio trabajo– vida influyen en la actitud del trabajador hacia el cliente generando comportamientos de servicio positivos y empáticos, cuando los empleados se sienten valorados y apoyados su disposición mejora, lo que repercute en la fidelización, por ello los hoteles deben implementar políticas de salud ocupacional, motivación y descanso que reduzcan el agotamiento y fortalezcan la energía del personal, creando un ciclo virtuoso entre bienestar interno y calidad del servicio.

La satisfacción emocional y el equilibrio entre trabajo y vida personal son factores determinantes para el desempeño del personal en el sector hotelero, ya que influyen directamente en la actitud de los trabajadores hacia los clientes, cuando los empleados perciben que su bienestar es reconocido y cuentan con el apoyo de la organización, se reflejan comportamientos de servicio más positivos, empáticos y comprometidos, lo que contribuye no solo a la fidelización de los huéspedes, sino también a la construcción de una imagen de calidad y confiabilidad del establecimiento, en lugares de alta demanda como los hoteles de Manta, mantener esta satisfacción emocional se vuelve especialmente relevante, ya que la presión constante y las múltiples funciones asignadas al personal pueden generar agotamiento, estrés y disminución de la motivación si no se implementan estrategias adecuadas de apoyo.

La implementación de políticas orientadas a la salud ocupacional, la motivación y el descanso del personal representa un aspecto importante dentro de la gestión hotelera, estas medidas ayudan a disminuir la fatiga, prevenir el agotamiento emocional y favorecer el

bienestar de los trabajadores, permitiéndoles desempeñar sus funciones en mejores condiciones, cuando la organización promueve espacios de descanso, programas de bienestar y actividades que fortalecen la motivación, se genera un ambiente laboral más colaborativo y equilibrado, esto no solo beneficia al personal, sino que también se refleja en un servicio más eficiente y en una mejor atención hacia los huéspedes

Fernández et al. (2024) sostienen que los programas organizacionales orientados al manejo del estrés mejoran la capacidad de afrontamiento y reducen la ansiedad y el agotamiento, estos pueden incluir pausas activas, asesoría psicológica y talleres de autocontrol emocional, su aplicación en los hoteles incrementaría el compromiso, la productividad y el bienestar general del personal, la gestión del estrés debe integrarse como parte esencial de la cultura corporativa.

1.1.19 Programas de reconocimiento de incentivos

Gutiérrez y Salazar (2015) afirman que los programas de incentivos, tanto económicos como simbólicos, fortalecen la satisfacción laboral y la lealtad, los bonos por desempeño, ascensos y reconocimientos públicos elevan la moral y reducen la rotación, en entornos de alta demanda como el sector hotelero, el reconocimiento actúa como mensaje de aprecio que refuerza el compromiso y genera una cultura de gratitud laboral.

Los programas de incentivos representan una herramienta clave para fortalecer la satisfacción y el compromiso del personal en entornos laborales exigentes, como el sector hotelero, tanto los incentivos económicos, como los bonos por desempeño o los ascensos, como los simbólicos, como el reconocimiento público y los elogios formales, tienen un efecto directo en la motivación de los empleados, estos mecanismos no solo elevan la moral, sino que también contribuyen a reducir la rotación y a consolidar la lealtad hacia la organización, generando un ambiente laboral más estable y productivo.

En lugares de alta demanda como los hoteles, donde la presión y el estrés pueden ser constantes, el reconocimiento funciona como un mensaje de aprecio y valoración que refuerza la percepción de justicia y equidad dentro de la institución.

1.1.20 Políticas de conciliación laboral–familiar y bienestar organizacional

Greenhaus y Allen (2011) indican que el equilibrio entre trabajo y vida personal incide directamente en la satisfacción y el estrés, las políticas de horarios flexibles, permisos personales y actividades familiares fortalecen el compromiso del trabajador, en los hoteles donde los turnos son extensos y variables estas medidas mejoran el clima laboral, reducen la fatiga y proyectan una imagen de responsabilidad social, impulsando la estabilidad del personal y la calidad del servicio.

En los hoteles donde la demanda turística es variable y los picos de trabajo son intensos implementar políticas de conciliación puede ser un desafío sin embargo hacerlo mejora significativamente el clima laboral y reduce la fatiga emocional además este tipo de medidas posiciona al hotel como un empleador socialmente responsable favoreciendo su reputación ante clientes y potenciales colaboradores al crear un entorno que valora la vida personal se estimula el bienestar colectivo y se genera un sentido de pertenencia más profundo que impulsa la estabilidad y la calidad del servicio.

1.1.21 Evaluación y medición de las variables del estudio

1.1.22 Ficha sociodemográfica

La ficha sociodemográfica fue diseñada para recopilar información general de los participantes, incluyendo variables como edad, sexo, área de trabajo, cargo y tiempo de servicio. Estos datos permitieron caracterizar la muestra y facilitar el análisis descriptivo de la población investigada, además de complementar la interpretación de los resultados obtenidos.

Instrumentos de medición del estrés laboral

1.1.23 Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

El Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS es un instrumento ampliamente utilizado para evaluar el estrés laboral desde una perspectiva organizacional. Fue desarrollado a partir del modelo propuesto por Ivancevich y Matteson (1989) y adoptado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) para la identificación de factores psicosociales relacionados con el trabajo, el cuestionario está conformado por 25 ítems, distribuidos en siete dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo, que serán evaluadas mediante una escala tipo Likert de siete opciones de respuesta.

Diversas investigaciones como las de Medina et al. (2007) reportaron una confiabilidad de $\alpha = 0,92$ durante el proceso de adaptación en población trabajadora mexicana, mientras que estudios posteriores informaron coeficientes de alfa de Cronbach entre 0,91 y 0,96, evidenciando una alta consistencia interna en distintos ámbitos laborales.

Arias et al. (2025) analizaron las propiedades psicométricas de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS en trabajadores peruanos y concluyeron que el instrumento presenta evidencias de validez de constructo, confiabilidad e invarianza de medición, respaldando su utilización en investigaciones sobre salud ocupacional y psicología organizacional.

Escala de intención de rotación

1.1.24 Escala de Intención de Rotación

La intención de rotación se refiere a la predisposición consciente del trabajador para abandonar voluntariamente la organización en un futuro próximo. Mobley (1977) planteó que este proceso inicia con la insatisfacción laboral, continúa con la evaluación de alternativas de

empleo y culmina con la intención de renunciar, considerada uno de los principales predictores de la rotación efectiva.

Para evaluar esta variable, se utilizó la Escala de Intención de Rotación de Mobley, instrumento ampliamente empleado en estudios de comportamiento organizacional por su capacidad para identificar la probabilidad de que un colaborador decida abandonar la organización, esta escala permite evaluar el nivel de intención de permanencia o abandono mediante afirmaciones que reflejan los pensamientos y decisiones del trabajador respecto a su continuidad laboral.

La utilidad de este instrumento ha sido respaldada por diversos estudios de validación, Bothma y Roodt (2013) desarrollaron y validaron una versión abreviada de seis ítems (TIS-6), demostrando que posee adecuadas propiedades psicométricas, con una consistencia interna de $\alpha = 0,80$, además de evidencias de validez predictiva para diferenciar entre trabajadores que permanecen en la organización y aquellos que finalmente la abandonan, estos resultados confirman que la escala constituye una herramienta confiable para evaluar la intención de rotación en distintos ámbitos organizacionales.

Un estudio realizado con docentes de educación básica reportó una consistencia interna de $\alpha = 0,892$ para una versión de cuatro ítems adaptada del modelo de Mobley, además de adecuados indicadores de validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio, estas investigaciones evidencian que las escalas basadas en el modelo de Mobley mantienen propiedades psicométricas sólidas y continúan siendo una referencia para la evaluación de la intención de rotación.

La intención de rotación se evalúa mediante instrumentos como la Turnover Intention Scale que mide la predisposición del trabajador a abandonar su puesto de manera voluntaria, estudios de Fernández et al. (2024), muestran que esta escala permite identificar de manera

temprana factores de insatisfacción laboral, percepción de injusticia, falta de oportunidades de desarrollo o estrés laboral que incrementan la probabilidad de rotación.

Aplicar esta escala en los hoteles de Manta permite anticipar la salida de personal clave y diseñar estrategias de retención, la información obtenida ayuda a priorizar intervenciones en clima laboral, liderazgo, políticas de incentivos y desarrollo profesional, fortaleciendo la estabilidad organizacional y reduciendo los costos asociados a la rotación frecuente, además, vincula la gestión de recursos humanos con la mejora de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

1.1.25 Relación entre el Cuestionario OIT-OMS y la Escala de Intención de Rotación

La utilización conjunta del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y la Escala de Intención de Rotación de Mobley permite analizar la relación entre los factores psicosociales presentes en el entorno laboral y la predisposición de los trabajadores a abandonar voluntariamente la organización. Ambos instrumentos cuentan con evidencia de validez y confiabilidad, lo que garantiza la obtención de información objetiva para el desarrollo de investigaciones en el ámbito de la psicología organizacional.

El Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS evalúa las condiciones organizacionales que pueden generar estrés en los trabajadores, mientras que la Escala de Intención de Rotación de Mobley permite identificar la probabilidad de que un colaborador considere abandonar su puesto de trabajo (Mobley, 1977), la aplicación de ambos instrumentos facilita comprender cómo los niveles de estrés laboral influyen en la intención de rotación del personal.

En la presente investigación, la información obtenida mediante estos instrumentos permitió analizar la relación existente entre el estrés laboral y la intención de rotación en los colaboradores de los hoteles de la ciudad de Manta.

CAPITULO II

2.1 Marco metodológico

2.2 Tipo de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que permitió medir objetivamente las variables estrés laboral e intención de rotación del personal mediante la aplicación de instrumentos estandarizados, este enfoque se fundamenta en la recolección y análisis de datos numéricos, utilizando procedimientos estadísticos que permiten describir las variables de estudio y establecer la relación existente entre ellas, proporcionando resultados objetivos, confiables y verificables.

El enfoque cuantitativo permitió comprobar el cumplimiento de los objetivos planteados mediante el procesamiento e interpretación estadística de la información obtenida de los colaboradores de los hoteles privados de la ciudad de Manta.

2.3 Tipo de estudio

La investigación correspondió a un estudio descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal.

Fue descriptiva, porque permitió identificar y caracterizar los niveles de estrés laboral y la intención de rotación del personal en los hoteles privados de la ciudad de Manta, proporcionando información sobre el comportamiento de ambas variables dentro del contexto organizacional.

Fue correlacional, debido a que tuvo como finalidad determinar el grado de relación existente entre el estrés laboral y la intención de rotación del personal, sin establecer relaciones de causalidad entre las variables analizadas.

El estudio presentó un diseño no experimental, ya que las variables fueron observadas y analizadas tal como se manifestaron en su contexto natural, sin manipulación deliberada por

parte de las investigadoras, fue de corte transversal, debido a que la información se recolectó en un único momento durante el período de ejecución de la investigación.

2.4 Sujetos y tamaño de la muestra

Los sujetos de estudio estuvieron conformados por el personal administrativo y operativo de operadores en ocho hoteles privados de la ciudad de Manta: H.P, H.P.B, H.O, H.W, H.B, H.M.S, H.G.M y H.M. Estas instituciones fueron seleccionadas debido a su importancia dentro del sector hotelero de la ciudad y por representar organizaciones donde las condiciones laborales pueden influir en los niveles de estrés y en la intención de rotación del personal.

La población del estudio estuvo integrada por todos los colaboradores administrativos y operativos que laboraban en los hoteles participantes durante el período de recolección de la información.

La muestra estuvo conformada por 103 colaboradores, quienes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, esto permitió incluir a los trabajadores que se encontraban disponibles y que cumplían con los criterios de inclusión definidos para el desarrollo de la investigación.

Criterios de inclusión

- Personal administrativo y operativo que se encontraba laborando en los hoteles seleccionados al momento de la aplicación de los instrumentos.
- Colaboradores con una antigüedad laboral mínima de seis meses.
- Personas mayores de 18 años.
- Trabajadores que aceptaron participar voluntariamente mediante la firma del consentimiento informado.
- Personal que desempeñaba sus funciones en establecimientos hoteleros ubicados en el cantón Manta.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que se encontraban con licencia médica, vacaciones o permisos prolongados durante el período de recolección de datos.
- Personas que decidieron no participar o retirarse voluntariamente del estudio.
- Personal bajo la modalidad de pasantías, prácticas preprofesionales, contratación temporal o prestación de servicios externos.
- Directivos o propietarios de los hoteles, debido a que sus funciones difieren de las del personal objeto de estudio.

2.5 Operacionalización de variables

Variable	Clasificación	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Estrés laboral	Independiente	El estrés laboral es el conjunto de respuestas físicas, psicológicas y conductuales que experimenta un trabajador cuando las demandas laborales exceden sus capacidades o recursos para afrontarlas.	Se medirá a través del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, permitiendo determinar el nivel de estrés presente en los trabajadores del hotel.	Condiciones organizacionales; Relaciones laborales; Carga de trabajo; Factores asociados al desempeño laboral.	Presión laboral percibida; Sobrecarga de trabajo; Conflictos interpersonales; Demandas organizacionales.	Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS.
Intención de abandono laboral	Dependiente	La intención de abandono laboral es el grado en que un trabajador considera o planea dejar voluntariamente su empleo dentro de una organización.	Se evaluará mediante la Escala de Intención de Abandono de Mobley, identificando el nivel de intención de permanencia o abandono laboral de los trabajadores.	Pensamientos de renuncia; Búsqueda de alternativas laborales; Intención de permanencia.	Frecuencia de pensamientos de abandono; Interés por nuevas oportunidades laborales; Deseo de continuar en la organización.	Escala de Intención de Abandono de Mobley.

2.6 Descripción de métodos, técnicas e instrumentos

En el desarrollo de la investigación se empleó el método científico, el cual orientó sistemáticamente todas las fases del proceso investigativo, desde el planteamiento del problema hasta la interpretación de los resultados obtenidos.

Se utilizó el método descriptivo, que permitió identificar y caracterizar los niveles de estrés laboral y la intención de rotación presentes en los colaboradores de los hoteles participantes.

Se aplicó el método correlacional, mediante el cual fue posible determinar la relación existente entre el estrés laboral y la intención de rotación del personal.

Como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta, aplicada mediante un formulario digital elaborado en Google Forms, lo que permitió obtener información de manera organizada, rápida y estandarizada.

Para la recolección de la información se utilizaron los siguientes instrumentos:

Ficha sociodemográfica, destinada a recopilar información relacionada con edad, sexo, cargo, antigüedad laboral, tipo de contrato y jornada de trabajo.

Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, utilizado para evaluar el nivel de estrés laboral y las dimensiones organizacionales asociadas.

Escala de Intención de Rotación (TIS-3), empleada para medir el nivel de intención de los colaboradores de abandonar voluntariamente su puesto de trabajo.

2.7 Procedimiento

La investigación se desarrolló en tres etapas: organización, ejecución y análisis de los resultados, las cuales permitieron planificar, aplicar y procesar la información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos del estudio.

Etapas de organización

En la primera etapa se gestionó la autorización con las gerencias y los departamentos de Talento Humano de los hoteles participantes para llevar a cabo la investigación. Una vez obtenidos los permisos institucionales, se elaboró el cronograma de actividades y se diseñó el formulario digital en la plataforma Google Forms, integrando la ficha sociodemográfica, el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y la Escala de Intención de Rotación (TIS-3), se preparó el consentimiento informado, en el que se explicó a los participantes el propósito de la investigación, el carácter voluntario de su participación, la confidencialidad de la información y el derecho a retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencia alguna.

Etapas de ejecución

En la segunda etapa se procedió a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los colaboradores que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. Inicialmente, cada participante aceptó voluntariamente el consentimiento informado y, posteriormente, respondió la ficha sociodemográfica, el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y la Escala de Intención de Rotación (TIS-3) mediante un formulario digital. La aplicación se realizó durante el período establecido en el cronograma de investigación, con un tiempo aproximado de 25 a 35 minutos por participante, el uso de la modalidad virtual facilitó la participación de los colaboradores y permitió optimizar el proceso de recopilación de la información.

Etapas de análisis de los resultados

Una vez concluida la recolección de la información, los datos fueron exportados a una base de datos en Microsoft Excel para su codificación, organización y depuración, verificando la integridad de los registros obtenidos.

El análisis se llevó a cabo mediante estadística descriptiva, utilizando tablas de frecuencia y porcentajes en Microsoft Excel para describir el comportamiento de las variables

estudiadas. Los resultados fueron presentados de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación, lo cual permitió identificar los principales factores asociados al estrés laboral y el nivel de intención de abandono presente en los colaboradores.

Se realizó un análisis comparativo entre los hallazgos obtenidos y los antecedentes investigativos revisados en el marco teórico, se evidenció coincidencias con estudios previos relacionados con la influencia del liderazgo, la comunicación organizacional y el clima laboral en el bienestar de los trabajadores. Esto permitió generar una interpretación clara y fundamentada de los resultados, facilitando el cumplimiento del objetivo general de la investigación.

2.8 Tratamiento de los datos

La información obtenida a partir de la aplicación del Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Intención de Abandono de Mobley fue organizada y procesada manualmente utilizando el programa Microsoft Excel. Como primera etapa se verificó cada una de las respuestas respondidas por los 103 colaboradores participantes, con el propósito de garantizar la consistencia y confiabilidad de la información recopilada.

Posteriormente, se elaboraron tablas de frecuencia y porcentajes para la caracterización sociodemográfica de la muestra y para la descripción de las variables de estudio, permitiendo identificar las principales dimensiones relacionadas con el estrés laboral y el nivel de intención de abandono presente en los colaboradores del sector hotelero.

2.9 Validez de la investigación

La validez de la presente investigación estuvo respaldada por el empleo de instrumentos estandarizados con evidencia científica de validez y confiabilidad para la evaluación de las variables de estudio, para medir el estrés laboral se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, instrumento desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), el cual ha sido ampliamente utilizado en

investigaciones sobre salud ocupacional. Un ejemplo es el estudio de Torvisco, Santisi, Garofalo, Ramaci y Barattucci (2022), quienes evaluaron las propiedades psicométricas de la escala en una muestra de 1.515 trabajadores de las Islas Canarias (España), confirmando que el instrumento posee una adecuada validez de constructo y una excelente consistencia interna (α de Cronbach = 0,972).

Los resultados obtenidos por Torvisco et al. (2022) evidenciaron que el cuestionario presentó una estructura unidimensional adecuada, un índice KMO de 0,965, un porcentaje de varianza explicada del 53,47 %, y altos índices de confiabilidad (α ordinal = 0,961 y coeficiente H = 0,96), concluyendo que la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS constituye un instrumento válido y confiable para evaluar el estrés laboral en trabajadores de distintos sectores ocupacionales

Para evaluar la intención de rotación se empleó la Escala de Intención de Rotación (TIS-3), un instrumento breve ampliamente utilizado en investigaciones de psicología organizacional para medir la intención de los trabajadores de abandonar su empleo. La elección de esta escala se basó en las evidencias de validez y confiabilidad.

Bothma y Roodt (2013), evaluaron Turnover Intention Scale (TIS-6) en una muestra de 2.429 empleados del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) de Sudáfrica. Los resultados mostraron una adecuada consistencia interna (α = 0,80) y confirmaron su validez factorial, validez diferencial y validez predictiva de criterio, demostrando que la escala permite identificar diferencias entre los trabajadores que permanecen en la organización y aquellos con mayor probabilidad de abandonar su empleo. Lo que respaldan el uso de sus versiones abreviadas de la escala, como la TIS-3, en investigaciones sobre intención de rotación y comportamiento organizacional.

La combinación de ambos instrumentos permitió obtener información más objetiva, confiable, para analizar la relación entre el estrés laboral y la intención de rotación del personal hotelero.

La validez del estudio se fortaleció mediante la aplicación estandarizada de los instrumentos a todos los participantes, el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión, la utilización de un muestreo y el procesamiento de la información mediante procedimientos estadísticos de acuerdo con un diseño cuantitativo descriptivo-correlacional, así garantizando la consistencia y objetividad de los resultados obtenidos.

La utilización de instrumentos previamente validados y ampliamente empleados en investigaciones científicas, junto con la aplicación estandarizada de los cuestionarios y el análisis estadístico de los datos, fortaleció la validez metodológica de la presente investigación.

2.10 Manejo de los datos

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación virtual de una ficha sociodemográfica, el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y la Escala de Intención de Rotación (TIS-3), utilizando la plataforma Google Forms. Una vez finalizada la recolección de la información, las respuestas fueron exportadas a una base de datos en Microsoft Excel, donde se realizó la codificación, depuración y organización de los registros.

Este procedimiento permitió identificar y describir los principales hallazgos relacionados con el estrés laboral y la intención de abandono de los colaboradores de los hoteles de la ciudad de Manta.

La información obtenida fue utilizada exclusivamente con fines académicos y científicos, los archivos digitales fueron almacenados en medios protegidos mediante contraseña y únicamente las investigadoras tuvieron acceso a la base de datos, los resultados fueron presentados de forma agrupada, garantizando el anonimato y la confidencialidad de los participantes.

2.11 Consideraciones éticas

Durante el desarrollo de la presente investigación se respetaron los principios éticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia y confidencialidad, garantizando la protección de los derechos, la dignidad y el bienestar de todos los participantes, el estudio se desarrolló conforme a los principios éticos de la investigación con seres humanos y a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD, 2021) del Ecuador.

Para la ejecución de la investigación se obtuvo la autorización de las gerencias y departamentos de Talento Humano de los hoteles H.P, H.P.B, H.O, H.W, H.B, H.M.S, H.G.M y H.M, instituciones donde se desarrolló el estudio y se con los responsables de cada establecimiento la aplicación de los instrumentos de recolección de información.

La aplicación de los instrumentos se realizó únicamente con los colaboradores que coordinó aceptaron participar de manera voluntaria mediante el Consentimiento Informado, el que se explicaron los objetivos de la investigación, los procedimientos, el carácter voluntario de la participación, la confidencialidad de la información, los posibles beneficios y el derecho de retirarse del estudio en cualquier momento sin que ello implicara consecuencias laborales o personales.

Los datos obtenidos fueron utilizados exclusivamente con fines académicos y científicos, la información fue tratada de forma confidencial y presentada únicamente de manera agrupada, evitando la identificación individual de los participantes o de las respuestas proporcionadas, se garantizó la protección de la identidad de los colaboradores y el uso responsable de la información durante todas las fases de la investigación.

La investigación se desarrolló respetando los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki, tales como el respeto por las personas, la participación voluntaria, la confidencialidad, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia., se cumplió con lo

establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador (LOPD), garantizando el tratamiento responsable de la información obtenida.

CAPITULO III

3.1 Resultados

3.2 Presentación de los resultados

En este capítulo se presentaron los resultados obtenidos mediante la aplicación del Cuestionario sobre Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo–Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) y la Escala de Intención de Abandono de Mobley, instrumentos que fueron aplicados a 103 colaboradores pertenecientes a diferentes hoteles de la ciudad de Manta, los resultados se organizaron de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación, permitiendo caracterizar a la población de estudio y analizar el comportamiento de las variables estrés laboral e intención de abandono.

3.3 Caracterización sociodemográfica de los participantes

La caracterización sociodemográfica permitió identificar las principales características de los colaboradores que participaron en la investigación, esta información constituyó un elemento fundamental para contextualizar los resultados obtenidos en relación con el estrés laboral y la intención de abandono, considerando que variables como el área de trabajo, el tiempo de servicio, el tipo de contrato y las características personales pueden influir en la percepción de las condiciones laborales.

Tabla 1

Distribución de los participantes según el hotel donde laboraban (N = 103).

Hotel	Frecuencia	%
Hotel PS	21	20,4

Hotel P.B	7	6,8
Hotel O	14	13,6
Hotel W	9	8,7
Hotel B	15	14,6
Hotel M.S	13	12,6
Hotel G.M	13	12,6
Hotel M	11	10,7
Total	103	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los colaboradores del sector hotelero de Manta, 2025-2026.

Interpretación

En la Tabla 1 se describe la distribución de los 103 colaboradores evaluados según el establecimiento hotelero en el que laboraban, los resultados evidenciaron una participación mayoritaria de trabajadores provenientes del Hotel P con el 20.4% ($n = 21$), en segundo lugar, el Hotel B con el 14.6% ($n = 15$) y el Hotel O con el 13.6% ($n = 14$). Por otro lado, los hoteles con menor número de participantes fueron el Hotel W con el 8.7% ($n = 9$) y el Hotel P.B con el 6.8% ($n = 7$), la participación de colaboradores de distintos hoteles permitió contar con una muestra diversa, lo que favorece la diversidad de experiencias recolectadas y el análisis del estrés laboral y la intención de abandono desde diferentes entornos y culturas organizacionales de la ciudad de Manta.

Tabla 2

Distribución de los participantes según el área de trabajo.

Área	Frecuencia	%
Recepción	37	35,9

Limpieza	24	23,3
Cocina	21	20,4
Administrativo	21	20,4
Total	103	100,0

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los colaboradores del sector hotelero de Manta, 2025-2026.

Interpretación

En la Tabla 2 se detalla la distribución de la muestra con respecto al área de trabajo de los participantes. Se evidencia un predominio del personal de Recepción con el 35.9% (n = 37), en segundo lugar, el área de Limpieza con el 23.3% (n = 24). Por otro lado, las áreas de Cocina y el sector Administrativo presentaron una participación menor, se registró cada una el 20.4% (n = 21) del total evaluado, esto demuestra que los participantes pertenecían tanto a áreas operativas de primera línea como a roles de gestión administrativa, lo importante de integrar distintas áreas permitió analizar diversas opiniones sobre las condiciones de trabajo dentro de los hoteles, logrando un análisis más integral del estrés laboral y la intención de abandono, el estudio considera con mayor precisión los distintos niveles de exigencia física, mental y emocional que caracterizan a cada actividad laboral en el sector.

Tabla 3

Distribución de los participantes según el tiempo de servicio.

Tiempo de servicio	Frecuencia	%
Menos de 6 meses	13	12,6
6 meses a 1 año	7	6,8
1 a 3 años	29	28,2
Más de 3 años	29	28,2

Otro	25	24,3
Total	103	100,0

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los colaboradores del sector hotelero de Manta, 2025-2026.

Interpretación

En la Tabla 3 se analiza la antigüedad laboral de la muestra evaluada en sus respectivos establecimientos. Los datos evidencian que los segmentos de 1 a 3 años y de más de 3 años acumulan las frecuencias más altas, registrando cada uno el 28.2% (n = 29) de la población total. Por su parte, el personal con menos de 6 meses de servicio representó el 12.6% (n = 13), mientras que el rango de 6 meses a 1 año constituyó el grupo minoritario con el 6.8% (n = 7). Finalmente, un 24.3% (n = 25) de los encuestados se ubicó en la categoría de "Otro", estos resultados demuestran que la mayor parte de los colaboradores contaba con más de un año de permanencia dentro de las organizaciones.

De acuerdo con Eloka (2020), una mayor antigüedad laboral dota al trabajador de un conocimiento profundo sobre las políticas, las dinámicas de grupo y los factores estresores de la empresa, lo que mitiga los sesgos de deseabilidad social o las impresiones superficiales de la incorporación reciente, por consiguiente, esta característica otorga una alta consistencia estructural a los datos obtenidos en el estudio, ya que las respuestas reflejan percepciones laborales consolidadas frente a la estabilidad del sector hotelero en Manta.

Tabla 4

Distribución de los participantes según el tipo de contrato.

Tipo de contrato	Frecuencia	%
Fijo	75	72,8
Temporal	22	21,4

Por horas	6	5,8
Total	103	100,0

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los colaboradores del sector hotelero de Manta, 2025-2026.

Interpretación

En la Tabla 4 se detalla la distribución de la muestra con respecto a la modalidad contractual de los colaboradores evaluados, se evidencia una marcada mayoría de personal bajo la modalidad de contrato Fijo, representando el 72.8% (n = 75) de la población total. Por su parte, los trabajadores con contrato Temporal constituyeron el 21.4% (n = 22), mientras que la modalidad Por horas representó el sector minoritario con el 5.8% (n = 6), los datos demuestran que la mayor parte de los participantes mantenía una relación laboral estable con su respectiva organización.

Esta condición metodológica permitió analizar los factores de riesgo psicosocial desde la perspectiva de colaboradores con un conocimiento asentado de las políticas institucionales, las condiciones de trabajo y las exigencias diarias de sus puestos, la inclusión de personal eventual resulta altamente relevante para el estudio; de acuerdo con Arteaga (2022), la temporalidad y los contratos eventuales suelen generar inestabilidad y desmotivación en el sector hotelero, por lo tanto, capturar estas diferentes realidades contractuales dentro de la muestra enriquece el análisis descriptivo al permitir contrastar cómo la percepción de estabilidad laboral se vincula directamente con los niveles de estrés y la posterior intención de permanencia o abandono organizacional.

Tabla 5**Distribución de los participantes según el sexo.**

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	53	51,5
Femenino	49	47,6
Otro	1	1,0
Total	103	100,0

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los colaboradores del sector hotelero de Manta, 2025-2026.

Interpretación

En la Tabla 5 se presenta la caracterización demográfica de la muestra con respecto a la variable sexo. Los hallazgos exponen una distribución donde el grupo Masculino representa el 51.5% (n = 53) del personal encuestado, seguido de cerca por el grupo Femenino con un 47.6% (n = 49), mientras que la opción "Otro" concentró el 1.0% (n = 1) de la población evaluada. Los resultados muestran una equilibrada participación entre hombres y mujeres dentro de los establecimientos hoteleros analizados.

Contar con una muestra equilibrada resulta fundamental en estudios de clima y salud ocupacional; ya que la evidencia señala que existen diferencias en la forma en que los hombres y mujeres experimentan el agotamiento laboral y utilizan estrategias de afrontamiento frente al estrés (Heras Recuero y Osca Segovia, 2021).

Tabla 6**Distribución de los participantes según el estado civil.**

Estado civil	Frecuencia	%
---------------------	-------------------	----------

Casado	59	57,3
Soltero	39	37,9
Otros	5	4,8
Total	103	100,0

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los colaboradores del sector hotelero de Manta, 2025-2026.

Interpretación

En la Tabla 6 se detalla la caracterización sociodemográfica de los colaboradores evaluados en función de su estado civil. Los resultados muestran un predominio significativo de los participantes Casados, quienes constituyen el 57.3% (n = 59) de la población total. El grupo de Solteros representa el 37.9% (n = 39) de la muestra, mientras que aquellos ubicados en la categoría "Otros" corresponden al 4.8% (n = 5) restante, los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los participantes encuestados evidencian que posee compromisos legales y familiares estables.

Esta característica resulta relevante para el estudio, ya que dichas responsabilidades pueden influir en las decisiones relacionadas con la permanencia en el empleo y la intención de abandonar la empresa

3.4 Resultados del Cuestionario sobre Estrés Laboral OIT-OMS

El cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS permitió evaluar la percepción de los colaboradores respecto a diferentes factores organizacionales que pueden constituirse en fuentes de estrés dentro del ambiente laboral, el análisis se realizó considerando las dimensiones que conforman el instrumento, con el propósito de identificar aquellos aspectos de la organización que influyeron en el bienestar psicológico y en el desempeño de los trabajadores.

El análisis de los resultados indicó que la mayor parte de las respuestas correspondió a las categorías, "Algunas veces", "Frecuentemente" y "Generalmente", lo que indicó la

presencia de factores estresores percibidos con una frecuencia moderada y alta por parte de los participantes.

3.5 Clima organizacional

Esta dimensión evaluó la percepción de los colaboradores sobre la, comunicación institucional, la comprensión de los objetivos organizacionales y el funcionamiento interno de la empresa.

Tabla 7

Percepción del clima organizacional.

Factores evaluados	Frecuencia	%
La gente no comprende la misión y metas de la organización	7	6,8
La forma de rendir informes entre superiores y colaboradores genera presión	9	8,7
La estrategia de la organización no es bien comprendida	6	5,8
Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño	4	3,9

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre Estrés Laboral OIT-OMS aplicadas a los colaboradores del sector hotelero de Manta, 2025-2026.

Interpretación

En la Tabla 7 se presentan los resultados correspondientes a la percepción del clima organizacional de los colaboradores del sector hotelero de Manta. Los hallazgos muestran que el 8,7 % (n = 9) manifestó que la forma de rendir informes entre superiores y colaboradores genera presión laboral, constituyéndose en el aspecto con mayor porcentaje dentro de esta dimensión, el 6,8 % (n = 7) indicó que existe desconocimiento de la misión y metas institucionales, mientras que el 5,8 % (n = 6) señaló que la estrategia organizacional no es comprendida adecuadamente. Finalmente, el 3,9 % (n = 4) consideró que las políticas implementadas por la gerencia dificultan el desarrollo eficiente de sus funciones, estos resultados muestran que, aunque la mayoría de los colaboradores percibe un clima organizacional favorable, aún existen debilidades relacionadas con la comunicación institucional y la comprensión de los lineamientos organizacionales.

Los resultados obtenidos son consistentes con el estudio realizado por Madero Gómez y Olivas-Luján (2021), quienes encontraron que las deficiencias en la comunicación interna y la escasa claridad de los objetivos institucionales afectan el compromiso organizacional y favorecen la aparición de estrés laboral, especialmente en empresas de servicios donde la coordinación entre áreas resulta indispensable, de manera similar, Bakker y Demerouti (2017) sostienen que la falta de recursos organizacionales, como la comunicación efectiva y el apoyo institucional, incrementa las demandas psicológicas del trabajo, favoreciendo el agotamiento emocional y disminuyendo el bienestar de los trabajadores.

En el sector hotelero de Manta, estos resultados permiten inferir que fortalecer los canales de comunicación, mejorar la difusión de la misión institucional e involucrar a los colaboradores en los objetivos estratégicos contribuiría a reducir factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral, además, estas acciones podrían favorecer un mayor compromiso organizacional y disminuir la intención de rotación del personal, aspecto fundamental para garantizar la estabilidad de la fuerza laboral y la calidad del servicio ofrecido.

3.6 Estructura organizacional

Esta dimensión evaluó la percepción sobre la organización del trabajo, los procedimientos administrativos y la distribución de responsabilidades dentro de la institución.

Tabla 8

Percepción de la estructura organizacional.

Factores evaluados	Frecuencia (n)	%
No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	9	8,7
Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	10	9,7
No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	6	5,8
La estructura formal tiene demasiado papeleo	15	14,6

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre Estrés Laboral OIT-OMS aplicado a los colaboradores del sector hotelero de Manta, período 2025–2026.

Interpretación

En la Tabla 8 se presentan los resultados relacionados con la percepción de la estructura organizacional. Se evidenció que el 14,6 % (n = 15) de los colaboradores consideró que la estructura organizacional presenta un exceso de procedimientos administrativos, constituyéndose en el aspecto con mayor porcentaje dentro de esta dimensión, el 9,7 % (n = 10) manifestó que posee poco control sobre su trabajo, mientras que el 8,7 % (n = 9) indicó que no puede controlar adecuadamente las actividades de su área, el 5,8 % (n = 6) señaló

limitaciones relacionadas con la disponibilidad de un espacio privado para desarrollar sus funciones.

Estos resultados coinciden con los obtenidos por Salanova (2021), quien sostiene que las organizaciones con estructuras excesivamente burocráticas, escasa autonomía y procedimientos complejos incrementan la percepción de carga laboral y favorecen la aparición de estrés ocupacional, de manera similar, Bakker y Demerouti (2017) afirman que la falta de control sobre las tareas y la limitada autonomía constituyen demandas laborales que aumentan el desgaste emocional y disminuyen el bienestar de los trabajadores.

En el sector hotelero, donde las actividades requieren rapidez en la toma de decisiones y coordinación permanente entre áreas, una estructura organizacional rígida puede afectar la eficiencia operativa y generar tensión entre los colaboradores.

3.7 Tecnología y recursos laborales

Esta dimensión analizó la disponibilidad de equipos, herramientas y recursos necesarios para el desempeño de las actividades laborales.

Tabla 9

Disponibilidad de recursos y tecnología.

Factores evaluados	Frecuencia (n)	%
El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	5	4,9
No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	8	7,8

No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	9	8,7
---	---	-----

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre Estrés Laboral OIT-OMS aplicado a los colaboradores del sector hotelero de Manta, período 2025–2026.

Interpretación

En la Tabla 9 se presentan los resultados relacionados con la disponibilidad de recursos y tecnología para el desempeño laboral, se observó que el 8,7 % ($n = 9$) de los colaboradores manifestó que la organización no dispone de la tecnología necesaria para realizar trabajos de importancia, el 7,8 % ($n = 8$) indicó que no cuenta con los conocimientos técnicos suficientes para mantenerse competitivo, mientras que el 4,9 % ($n = 5$) señaló limitaciones en la disponibilidad de equipos para cumplir oportunamente sus funciones, aunque los porcentajes fueron relativamente bajos, estos aspectos representan factores que pueden afectar el desempeño laboral y aumentar la carga de trabajo.

Los resultados son similares a los reportados por Tarafdar, Cooper y Stich (2019), quienes identificaron que las deficiencias tecnológicas y la falta de recursos adecuados incrementan la presión laboral, dificultan el cumplimiento de las tareas y favorecen la aparición del tecnoestrés, la Organización Internacional del Trabajo (2022) señala que proporcionar recursos materiales, herramientas adecuadas y capacitación continua constituye una medida esencial para prevenir riesgos psicosociales y promover ambientes laborales seguros y saludables.

En los hoteles de Manta, la disponibilidad de equipos tecnológicos y de personal capacitado resulta indispensable para garantizar la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, por ello, fortalecer la infraestructura tecnológica y desarrollar

programas permanentes de capacitación contribuiría a disminuir los niveles de estrés laboral y a mejorar el desempeño de los colaboradores.

3.8 Influencia del liderazgo

Esta dimensión evaluó la relación entre los colaboradores y sus superiores inmediatos.

Tabla 10

Percepción del liderazgo organizacional.

Factores evaluados	Frecuencia (n)	%
Mi supervisor respeta a los trabajadores bajo su dirección	14	13,6
Mi supervisor brinda apoyo cuando surgen dificultades laborales	8	7,8
Existe confianza entre el supervisor y los colaboradores	9	8,7
Mi supervisor demuestra preocupación por el bienestar del trabajador	6	5,8

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre Estrés Laboral OIT-OMS aplicado a los colaboradores del sector hotelero de Manta, período 2025–2026.

Interpretación

En la Tabla 10 se presentan los resultados correspondientes a la percepción de la influencia del liderazgo en los colaboradores del sector hotelero de Manta, los resultados evidenciaron que el 13,6 % (n = 14) manifestó una percepción desfavorable respecto al respeto mostrado por el supervisor hacia los trabajadores, constituyéndose en el porcentaje más alto de esta dimensión. Además, el 8,7 % (n = 9) indicó que existe poca confianza entre supervisores y colaboradores, mientras que el 7,8 % (n = 8) señaló insuficiente apoyo por parte de los líderes cuando se presentan dificultades laborales, el 5,8 % (n = 6) consideró que el supervisor demuestra escasa preocupación por el bienestar del personal, aunque la mayoría de los trabajadores valoró positivamente el liderazgo existente, estos resultados evidencian oportunidades de mejora en las relaciones entre supervisores y colaboradores.

Los resultados obtenidos son consistentes con la investigación de Arnold (2017), quien señala que un liderazgo caracterizado por el respeto, el apoyo y la confianza favorece el bienestar psicológico, incrementa la satisfacción laboral y reduce la aparición de estrés ocupacional, además, Inceoglu et al. (2018) concluyeron que los líderes que promueven relaciones de confianza y brindan apoyo permanente fortalecen el compromiso organizacional y disminuyen el agotamiento emocional de los trabajadores, en el ámbito hotelero, donde el trabajo en equipo y la atención al cliente requieren coordinación constante, la calidad del liderazgo influye directamente en el clima laboral y en el desempeño organizacional.

Los resultados permiten inferir que fortalecer las competencias de liderazgo, promover estilos de dirección participativos y desarrollar habilidades de comunicación y apoyo emocional en los mandos medios contribuiría a disminuir los factores de riesgo psicosocial presentes en el sector hotelero de Manta.

3.9 Cohesión y respaldo del grupo

Esta dimensión evaluó la calidad de las relaciones entre compañeros de trabajo y el nivel de apoyo existente dentro de los equipos.

Tabla 11

Percepción de la cohesión grupal.

Factores evaluados	Frecuencia (n)	%
Existe trabajo colaborativo entre los compañeros	6	5,8
Recibo respaldo cuando tengo dificultades laborales	8	7,8
Mis compañeros brindan ayuda técnica cuando la necesito	7	6,8
Existe integración dentro del equipo de trabajo	7	6,8

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre Estrés Laboral OIT-OMS aplicado a los colaboradores del sector hotelero de Manta, período 2025–2026.

Interpretación

En la Tabla 11 se presentan los resultados relacionados con la percepción de la cohesión y el respaldo del grupo de trabajo, los resultados evidenciaron que el 7,8 % (n = 8) de los colaboradores manifestó que recibe poco respaldo de sus compañeros cuando enfrenta dificultades laborales, el 6,8 % (n = 7) indicó que existe limitada ayuda técnica entre los

integrantes del equipo y el mismo porcentaje señaló deficiencias en la integración grupal. Finalmente, el 5,8 % (n = 6) consideró que el trabajo colaborativo entre compañeros podría fortalecerse, los resultados reflejan que, aunque predominan relaciones laborales favorables, aún existen aspectos relacionados con el apoyo social y la cooperación que requieren atención.

Estos resultados son similares a los reportados por Chiaburu y Harrison (2008), quienes demostraron que el apoyo brindado por los compañeros de trabajo constituye un recurso organizacional que favorece el bienestar psicológico, mejora el desempeño laboral y disminuye el impacto del estrés ocupacional, de igual manera, Bakker y Demerouti (2017) sostienen que el apoyo social dentro de los equipos de trabajo actúa como un recurso protector frente a las demandas laborales, reduciendo el agotamiento emocional y fortaleciendo el compromiso organizacional, en organizaciones de servicios como los hoteles, donde la coordinación entre áreas es permanente, la cohesión grupal representa un elemento clave para garantizar una atención eficiente y de calidad.

En el sector hotelero de Manta, fortalecer el trabajo colaborativo, promover estrategias de integración y fomentar una cultura organizacional basada en la cooperación permitiría consolidar equipos de trabajo más cohesionados, disminuir los factores asociados al estrés laboral y favorecer la permanencia del talento humano dentro de las organizaciones.

3.10 Análisis general del estrés laboral

De manera general, los resultados del Cuestionario sobre Estrés Laboral OIT-OMS evidenciaron la presencia de diversos factores organizacionales susceptibles de generar estrés entre los colaboradores de los hoteles participantes, las principales fuentes de tensión estuvieron relacionadas con aspectos vinculados a la comunicación institucional, la estructura organizacional, la disponibilidad de recursos, el liderazgo y la cohesión de los equipos de trabajo, si bien no todos los participantes manifestaron niveles elevados de estrés, la una parte

importante se concentró en categorías intermedias y altas lo que evidencia que esta problemática está presente en entornos organizacional de los hoteles evaluados.

A partir de estos resultados, es importante, el fortalecimiento de la comunicación interna, la optimización de los procesos administrativos, el desarrollo de un liderazgo más participativo y el fortalecimiento del trabajo en equipo como una estrategia relevante para disminuir los factores estresores y promover un ambiente laboral más saludable.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	86	83,50%
Medio	15	14,56%
Alto	2	1,94%
Total	103	100,00%

3.11 Resultados de la Escala de Intención de Rotación

La Escala de Intención de Abandono permitió evaluar el grado en que los colaboradores manifestaron pensamientos o intenciones relacionados con abandonar su puesto de trabajo, este instrumento estuvo conformado por tres ítems que exploraron la frecuencia con la que los trabajadores consideraban dejar su empleo actual, buscar nuevas oportunidades laborales o desvincularse de la organización, los resultados obtenidos permitieron identificar el nivel de intención de abandono presente en la población estudiada.

Tabla 12

Resultados de la Escala de Intención de Rotación

Aspecto evaluado	Frecuencia	%
Ha pensado en dejar su trabajo	55	53,4

Probablemente buscará un nuevo trabajo el próximo año	48	46,6
Dejaría la organización tan pronto como sea posible	43	41,7

Nota. Datos obtenidos de la Escala de Intención de Abandono de Mobley aplicadas a los colaboradores del sector hotelero de Manta, 2025-2026.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	61	59,22%
Medio	36	34,95%
Alto	6	5,83%
Total	103	100,00%

Interpretación

Los resultados correspondientes a la intención de rotación laboral de los colaboradores del sector hotelero de Manta, evaluada mediante el cuestionario de Mobley, se evidencio que predominó el desacuerdo frente a las afirmaciones relacionadas con abandonar la organización, en la primera pregunta, el 46,6 % de los participantes manifestó estar totalmente en desacuerdo con haber pensado en dejar su trabajo, mientras que el 15,5 % respondió en desacuerdo y otro 15,5 % se mantuvo neutral.

En la segunda pregunta, referente a la posibilidad de buscar un nuevo empleo durante el próximo año, el 20,4 % se ubicó en la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 18,4 % que manifestó estar parcialmente en desacuerdo y del 16,5 % que respondió en desacuerdo. Finalmente, en la tercera pregunta, relacionada con dejar la organización tan

pronto como fuera posible, el 37,9 % indicó estar totalmente en desacuerdo, el 23,3 % permaneció neutral y el 19,4 % expresó estar en desacuerdo, estos resultados evidencian que la mayoría de los colaboradores no manifestó una intención inmediata de abandonar su puesto de trabajo, aunque un grupo reducido presentó una postura neutral o favorable hacia la posibilidad de cambiar de empleo.

Los resultados obtenidos coinciden con la investigación de Bothma y Roodt (2013), quienes validaron la escala de intención de rotación de Mobley y determinaron que los trabajadores que presentan bajos niveles de intención de abandono suelen evidenciar mayor compromiso organizacional, satisfacción laboral y estabilidad en el empleo, Park y Min (2020), en un estudio realizado con trabajadores del sector hotelero, concluyeron que la intención de rotación disminuye cuando los colaboradores perciben condiciones laborales favorables, apoyo organizacional y un clima de trabajo positivo, mientras que el estrés laboral y la insatisfacción incrementan significativamente el deseo de abandonar la organización.

En el sector hotelero de Manta, los resultados permiten inferir que, aunque la mayor parte de los colaboradores manifestó una baja intención de abandonar la organización, existe un grupo de trabajadores que mantiene una posición neutral o considera la posibilidad de buscar nuevas oportunidades laborales.

3.12 Relación entre el estrés laboral y la intención de abandono

A partir de los resultados obtenidos mediante ambos instrumentos, se observó que la percepción de factores estresores estuvo asociada principalmente con aspectos relacionados con la comunicación organizacional, el liderazgo, la disponibilidad de recursos y el trabajo en equipo, estos elementos pueden considerarse factores psicosociales que, si no son gestionados adecuadamente, pueden afectar negativamente en el bienestar de los colaboradores y disminuir el nivel de satisfacción en el trabajo.

Aunque la mayor parte de los participantes presentó una baja intención de abandonar la organización, se observó que los trabajadores que percibían mayores dificultades en el ambiente laboral también mostraban una mayor disposición hacia la búsqueda de nuevas oportunidades de empleo, este resultado es consistente con el modelo propuesto por Mobley (1977), quien sostiene que la intención de abandono representa una respuesta cognitiva derivada de la insatisfacción experimentada por el trabajador dentro de la organización.

Dentro de este contexto, se considera que el estrés laboral puede influir sobre la intención de abandono, especialmente cuando las exigencias laborales generan demandas superiores a los recursos disponibles para afrontarlas, por ello resulta importante implementar estrategias preventivas orientadas al fortalecimiento del clima laboral, el liderazgo participativo y el bienestar de los colaboradores.

3.13 Síntesis de los resultados

Los resultados obtenidos permitieron dar respuesta a los objetivos específicos planteados en la investigación, al identificar la presencia de factores organizacionales relacionados al estrés laboral y determinar el nivel de intención de abandono de los colaboradores del sector hotelero.

En cuanto al estrés laboral, se observó que las dimensiones con mayor afectación estuvieron relacionadas con la comunicación institucional, la estructura organizacional, la disponibilidad de recursos, el liderazgo y la cohesión de los equipos de trabajo, estos resultados sugieren que dichos aspectos pueden incrementar las demandas psicológicas y afectar el desempeño de los trabajadores.

Con respecto a la intención de abandono, la mayoría de los participantes manifestó una baja predisposición a dejar su lugar de trabajo, lo que refleja una tendencia favorable hacia la permanencia en la organización, también se identificó un grupo de trabajadores que expresó

interés en considerar otras alternativas laborales, situación que podría estar relacionada con la percepción de determinados factores estresores presentes en el entorno de trabajo.

Estos hallazgos evidencian la importancia de fortalecer las políticas institucionales orientadas al bienestar ocupacional, promoviendo estrategias de prevención del estrés, programas de capacitación para líderes, mecanismos efectivos de comunicación y acciones que favorezcan el trabajo colaborativo.

3.14 Discusión de los resultados

El estudio permitió analizar la relación entre el estrés laboral y la intención de abandono de los trabajadores del sector hotelero de la ciudad de Manta durante el período 2025-2026, los resultados mostraron la presencia de diversos factores organizacionales asociados al estrés laboral, mientras una intención de abandono se mostró baja en la mayoría de los participantes, esto evidencia que, aunque los trabajadores manifiestan situaciones estresantes, estas no necesariamente motivan a los empleados a considerar desvinculación inmediata de la organización.

En cuanto a los factores relacionados, se identificó que las principales fuentes de tensión están asociadas con la comunicación organizacional, la estructura administrativa, la disponibilidad de recursos, el liderazgo y la cohesión de los equipos de trabajo, estos resultados demuestran que el estrés en el entorno hotelero, surgir como una interacción de diversas condiciones presentes en el entorno, más que un solo factor en específico.

Estos resultados tienen relación con el Modelo Transaccional del Estrés y Afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984), el cual plantea que el estrés aparece cuando las demandas del entorno superan los recursos percibidos por el individuo. Desde esta perspectiva las dificultades relacionadas con la comunicación y el apoyo directivo pueden incrementar la percepción en la carga psicológica del personal, de acuerdo con los planteamientos de la OIT

y la OMS (2010) el cual señala cómo las deficiencias estructurales en los ambientes de trabajo vulneran la salud mental de los trabajadores.

Respecto a las dimensiones de liderazgo y trabajo en equipo, se identificaron percepciones de apoyo limitado por parte de ciertos supervisores y dificultades de integración grupal. Desde una perspectiva de la psicología organizacional, Parra et al. (2023) señalan que los estilos de liderazgo ineficaces o autoritarios aumentan el agotamiento psicológico en el sector hotelero, mientras que los líderes empáticos operan como factores protectores que reducen la tensión y fortalecen el compromiso, las fallas en el respaldo grupal reportadas por los colaboradores validan lo expuesto por Ahmad et al. (2021), quienes argumentan que la falta de una comunicación abierta y un ambiente colaborativo deteriora la cohesión y eleva la fatiga emocional en tareas que exigen alta coordinación de servicio.

Respecto al segundo objetivo específico, enfocado en determinar la intención de abandono, los datos revelaron un marcado desacuerdo frente a las afirmaciones de la Escala de Mobley sobre dejar el empleo actual o buscar otro puesto en el corto plazo. Esta tendencia hacia la permanencia laboral puede explicarse a partir de la caracterización sociodemográfica de la muestra, donde el 72.8% de los participantes cuenta con un contrato fijo y el 57.3% reporta estar casado.

Este panorama sugiere que la estabilidad contractual y las responsabilidades familiares actúan como moderadores críticos que contienen la deserción, un fenómeno que se alinea con lo descrito por Bravo y Mora (2023) sobre la importancia de la seguridad laboral frente a la volatilidad contractual del sector, no obstante, la detección de un grupo minoritario que expresó posturas neutrales o favorables al abandono coincide con el modelo secuencial de Mobley (1977), el cual indica que la insatisfacción latente inicia un proceso cognitivo de evaluación de alternativas que antecede a la renuncia efectiva, representando un foco de desgaste institucional que requiere atención oportuna.

El análisis de las variables evidencio que la presencia a condiciones estresantes laborales no implica por sí sola, una mayor intención de abandono, la decisión de permanecer en la organización depende de vario a factores entre ellos, las condiciones económicas, el soporte del clima de servicio y los beneficios percibidos, de acuerdo con investigaciones por Arteaga et al. (2022) en un estudio sobre los hoteles de Manta, donde se evidenció una relación positiva entre el endomarketing, el reconocimiento y la comunicación interna permite retener el talento humano y una mayor calidad del servicio.

Los resultados obtenidos responden directamente al problema de investigación planteado, aunque la intención de rotación no se manifiesta de forma predominante en los hoteles evaluados, los factores de riesgo psicosocial identificados exigen la aplicación de mejoras organizativas técnicas encaminadas a proteger el bienestar psicológico y preservar la competitividad del sector turístico local

3.15 Conclusiones

La presente investigación permitió cumplir el objetivo general al analizar la relación entre el estrés laboral y la intención de abandono en los colaboradores de los hoteles de la ciudad de Manta, los resultados evidenciaron la presencia de factores organizacionales asociados al estrés laboral, principalmente relacionados con la comunicación institucional, el liderazgo, la estructura organizacional, la disponibilidad de recursos y la cohesión de los equipos de trabajo, los cuales fueron percibidos con una frecuencia moderada y pueden influir en el bienestar y desempeño de los trabajadores.

Se determinó que la intención de abandono de acuerdo al cuestionario fue baja en la mayoría de los colaboradores, ya que las respuestas se inclinaron principalmente hacia el desacuerdo frente a las afirmaciones relacionadas con dejar el empleo o buscar nuevas oportunidades laborales, también se identificó un grupo reducido de participantes que

manifestó una mayor predisposición a abandonar la organización, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de gestión del talento humano.

Los resultados obtenidos permitieron identificar que, si bien el estrés laboral estuvo presente en la población analizada, no se evidenció una alta intención de abandono, la presencia de mayores factores estresores se relacionó con una mayor posibilidad de considerar nuevas opciones laborales, estos resultados resaltan la importancia de desarrollar acciones enfocadas en mejorar el clima organizacional, fortalecer el liderazgo y promover el bienestar de los colaboradores, favoreciendo su permanencia y compromiso con la organización.

3.16 Recomendaciones

A las gerencias y administradores de las organizaciones hoteleras de Manta se les recomienda diseñar programas permanentes de prevención y gestión del estrés laboral orientados a mitigar los factores de riesgo psicosocial detectados, se sugiere priorizar la ejecución de talleres de liderazgo participativo para mandos medios, el establecimiento de canales transversales y claros de comunicación interna, y el desarrollo de dinámicas que fortalezcan la cohesión y el apoyo mutuo en los equipos de las áreas operativas y administrativas.

Optimizar la asignación y disponibilidad de los recursos materiales y tecnológicos indispensables para el desarrollo diario de las actividades del personal, se recomienda estructurar mecanismos e incentivos formales de reconocimiento al desempeño, tanto factores internos como externos, que contribuyan a elevar la motivación laboral, contrarrestar los elementos que generen insatisfacción y asegurar el compromiso del grupo de trabajadores que mostró vulnerabilidad o predisposición al abandono.

Establecer procesos de evaluación periódica del estrés laboral, los riesgos psicosociales y la intención de rotación, utilizando herramientas estandarizadas (como el Cuestionario OIT-OMS y la Escala de Mobley), esto permitirá a las empresas diagnosticar de manera oportuna

las alertas organizacionales, levantar bases de datos actualizadas y diseñar intervenciones preventivas basadas en evidencia científica antes de que el desgaste afecte la calidad del servicio turístico.

Bibliografía

- Bravo, A., & Mora, D. (2023). La actividad turística ecuatoriana y su generación de empleo en el periodo 2010–2022 <https://repositorio.ug.edu.ec/bitstreams/b0a82920-2452-4fe8-ae33-101cc7a0109d/download>
- Alvia, G., Mendoza, A., Cevallos, L. y Cabrera, A. (2025). Turismo de eventos en manta: análisis del desarrollo en hoteles 4 y 5 estrellas. *SAPIENTIAE*, 8(17). 25-45.
<https://publicacionescd.uileam.edu.ec/index.php/sapientiae/article/download/1258/2032/6160>
- Bravo, I. (2022). Apuntes sobre la gestión del clima organizacional en instalaciones turísticas de Ecuador. *Uniandes Episteme*, 9(3), 307–326.

- Camacho, O., Pedroza, F., Navarro, G., De la Roca, J., & Fulgencio, M. (2024). Modelo transaccional del estrés y estilos de afrontamiento: Revisión crítica. *Uaricha Revista de Psicología*, 22, 42–53.
<https://www.revistauaricha.umich.mx/index.php/urp/article/view/708>
- Carpio, D. & Parra Santander, D. (2024). Diseño de un plan de acción para la retención del talento humano en el departamento de producción de la empresa Ecuaminerales, febrero–julio 2024.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29986/1/UPSCT011994.pdf>
- Castillo Tigua, F. R., & Valdivieso Guerra, P. (2021). Gestión turística para la reactivación del sector hotelero de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta, post pandemia COVID-19. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 14(12), 147–165. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8590582.pdf>
- Córdoba, D. (2011). Niveles de síndrome de burnout en personal hotelero del sector gastronómico, cocineros/as y camareros/as de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
<https://dspaceapi.uai.edu.ar/server/api/core/bitstreams/428c8a5c-7d21-42c6-b85a-ece2a2eca59a/content>
- Fernández Rodríguez, A. G., Gómez Vargas, M. del P., Domínguez Can, L. A., & Pacheco Cocom, M. Y. (2024). Reflexiones sobre la rotación, estrés y precariedad laboral en el sector turístico de Cancún, Quintana Roo, México. En A. B. Benalcázar (Ed.), *Ciencias Sociales Aplicadas y Humanidades sobre América Latina* (Vol. II, pp. 74–93). Religación Press. <https://doi.org/10.46652/religacionpress.189.c265>
- Gutiérrez, M., & Salazar, J. (2015). Estrés percibido y estilos de afrontamiento en personal de la salud. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 33(2), 77–89.

- Parra, M., Rocha, G., & Durán, S. (2023). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Revista de Ciencias Sociales*.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35908>
- Rodríguez, R., & de Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): Diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Suplemento 1), 72–88.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
- Eloka, P. (2020). Estrés y compromiso laboral en el sector de la hostelería [Trabajo de titulación].
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/21571/ESTRES%20Y%20COMPROMISO%20LABORAL%20EN%20EL%20SECTOR%20DE%20LA%20HOSTELERIA.pdf>
- Karatepe, O. M. (2013). High-performance work practices and hotel employee outcomes: The mediating role of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 132–140. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.03.003>
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361–388. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Bothma, C. F. C., & Roodt, G. (2013). The validation of the turnover intention scale. *SA Journal of Human Resource Management*, 11(1), Article 507.
<https://doi.org/10.4102/sajhrm.v11i1.507>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Tsaur, S. H., & Lin, Y. C. (2014). Promoting service quality in tourist hotels: The role of HRM practices and service behavior. *Tourism Management*, 36, 386–395.
- Vázquez, J. P. (2020). Impacto de la formación del talento humano en la calidad del servicio hotelero en destinos turísticos [Tesis doctoral]. Universidad Politécnica de Madrid. https://oa.upm.es/66698/1/JUAN_PABLO_VAZQUEZ_LOAIZA.pdf
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work–family balance: A review and extension of the literature. En J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (2nd ed., pp. 165–183). American Psychological Association.
- Cohen, S., Kamarck, T. y Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385–396.
- Torvisco, J. M., Santisi, G., Garofalo, A., Ramaci, T., & Barattucci, M. (2022). Validity and psychometric properties of the ILO-WHO Workplace Stress Scale: A study with workers from the Canary Islands. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 12(7), 677–691. <https://doi.org/10.3390/ejihpe12070051>
- Arteaga, R., Loor, T., Palma, X. & Calderón, J. (2022). Satisfacción laboral: Una perspectiva de endomarketing, caso sector hotelero de Manta, Ecuador. *Sotavento M.B.A.*, (34), 10–19. <https://doi.org/10.18601/01233734.n34.02>

- Alfonso, R., & Zambrano, J. (2021). Diagnóstico de recursos humanos para mejorar el funcionamiento en los establecimientos de hospedaje de Manta. *Revista Internacional de Gestión Innovación y Sostenibilidad Turística*, 1(1), 65–74.
- Arnold, K. A. (2017). Transformational leadership and employee psychological well-being: A review and directions for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 381–393.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.
- Bothma, C. F. C., & Roodt, G. (2013). The validation of the Turnover Intention Scale. *SA Journal of Human Resource Management*, 11(1), 1–12.
<https://doi.org/10.4102/sajhrm.v11i1.507>
- Chiaburu, D. S., & Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082–1103.
- Inceoglu, I., Thomas, G., Chu, C., Plans, D., & Gerbasi, A. (2018). Leadership behavior and employee well-being: An integrated review and a future research agenda. *The Leadership Quarterly*, 29(1), 179–202. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2017.12.006>
- Madero-Gómez, S. M., & Olivas-Luján, M. R. (2021). Employee engagement and organizational communication in service organizations. *Administrative Sciences*, 11(4), Article 123. <https://doi.org/10.3390/admsci11040123>

Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237–240.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237>

Noboa Auz, M., Morales Vergara, J., Paredes Lara, M. J., & Granja Cañizares, N. G. (2021).

Relación entre las estrategias de comunicación para empleados y el compromiso laboral. *ECOCIENCIA*, 8(5), 1–18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492>

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Seguridad y salud en el trabajo*.

<https://www.ilo.org/>

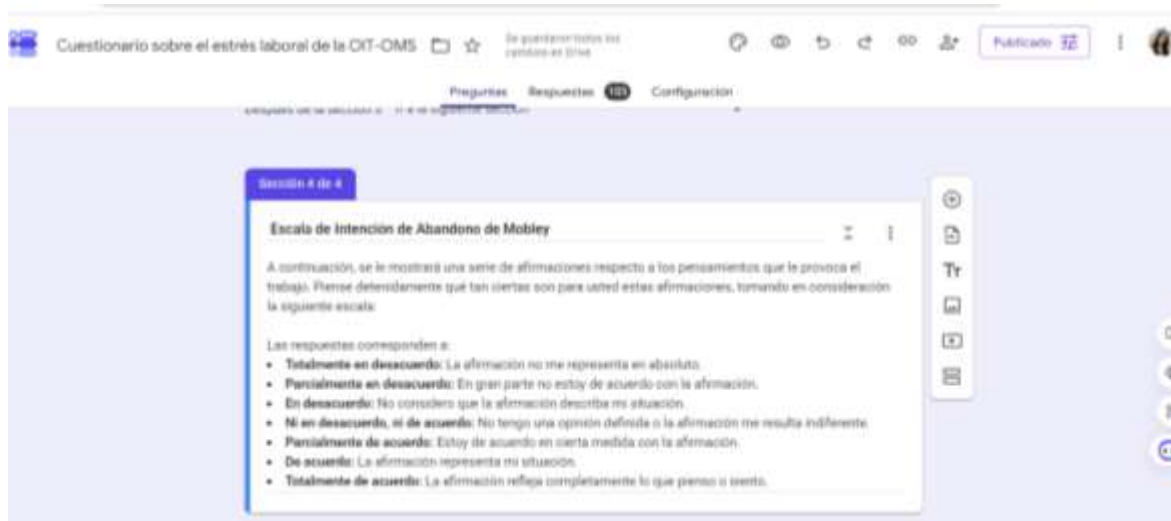
Park, J., & Min, H. K. (2020). Turnover intention in the hospitality industry: The role of job storo commitment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), Article 5652.

Salanova, M. (2021). *Organizaciones saludables, organizaciones resilientes*. Editorial Síntesis.

Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J. F. (2019). The technostress trifecta: Techno eustress, techno distress and design. *Information Systems Journal*, 29(1), 6–42.

<https://doi.org/10.1111/isj.12169>

Anexos



Aplicado mediante google forms

1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-CMS

Se guardan todos los cambios y datos

Publicado

Prepreguntas Respuestas Configuración

Cuestionario OIT-CMS sobre Estrés Laboral

INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario servirá para realizar la evaluación del estrés laboral. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud, se trata de un cuestionario CONFIDENCIAL y ANÓNIMO y se utilizará exclusivamente para los fines académicos. Su contestación es INDIVIDUAL. Por ello, le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie.

Sus respuestas corresponden a:

- **Nunca:** La situación no ocurre en ningún momento.
- **Rara vez:** Ocurre en muy pocas ocasiones.
- **Ocasionalmente:** Ocurre de vez en cuando, pero no es frecuente.
- **Algunas veces:** Ocurre con cierta regularidad.
- **Frecuentemente:** Ocurre muchas veces.
- **Generalmente:** Ocurre casi siempre.
- **Siempre:** Ocurre en todo momento o de manera consistente.

La gente no comprende la misión y metas de la organización. ¹⁰

Aplicado mediante google forms