



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de la calidad y estrés laboral en organizaciones  
hoteleras de Trujillo, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Administración**

**AUTORA:**

Flores Matienzo, Prysyla Steffany (orcid.org/0000-0002-3129-8861)

**ASESORAS:**

Dra. Arroyo Rosales, Elizabeth Madeleine (orcid.org/0000-0002-0586-8429)

Dra. Millones Alba, Erica Lucy (orcid.org/0000-0002-3999-5987)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelo de Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

De corazón a toda mi familia, por ser inspiración inagotable en cada segundo de mi vida.

Prysyla Stheffany

## **Agradecimiento**

A cada una de las personas que me brindaron su ánimo en esta aventura académica.

A todos los que proporcionaron valiosos consejos para mejorar la investigación.

A todos los docentes del programa de posgrado de la UCV, por sus enseñanzas.

La autora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, ELIZABETH MADELEINE ARROYO ROSALES, ERICA LUCY MILLONES ALBA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Gestión de la calidad y estrés laboral en organizaciones hoteleras de Trujillo, 2023", cuyo autor es FLORES MATIENZO PRYSYLA STHEFFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 01 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ELIZABETH MADELEINE ARROYO ROSALES, ERICA LUCY MILLONES ALBA DNI: 32910266 ORCID: 0000-0002-0586-8429	Firmado electrónicamente por: AROSALESE el 01-09-2023 17:59:03
ELIZABETH MADELEINE ARROYO ROSALES, ERICA LUCY MILLONES ALBA DNI: 32933005 ORCID: 0000-0002-3999-5987	Firmado electrónicamente por: EMILLONES el 01-09-2023 18:56:53

Código documento Trilce: TRI - 0650706





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, FLORES MATIENZO PRYSYLA STHEFFANY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de la calidad y estrés laboral en organizaciones hoteleras de Trujillo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
PRYSYLA STHEFFANY FLORES MATIENZO DNI: 45898940 ORCID: 0000-0002-3129-8861	Firmado electrónicamente por: PFLORESMA el 22-07- 2023 20:50:17

Código documento Trilce: TRI - 0609730



## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
VIII. PROPUESTA	42
REFERENCIAS	51
ANEXOS	60

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Test de normalidad de las variables Gestión de calidad y Estrés laboral	23
Tabla 2 Prueba de correlación estadística entre la gestión de la calidad y estrés laboral	24
Tabla 3 Niveles de la gestión de calidad	25
Tabla 4 Niveles del estrés laboral	26
Tabla 5 Prueba de Prueba de correlación estadística entre la gestión de la calidad y la Dimensión Estrés como estímulo	27
Tabla 6 Prueba de Prueba de correlación estadística entre la gestión de la calidad y la Dimensión Estrés como respuesta	28
Tabla 7 Prueba de Prueba de correlación estadística entre la gestión de la calidad y la Dimensión Estrés como transacción	29
Tabla 8 Prueba de Prueba de correlación estadística entre la gestión de la calidad y la Dimensión Estrés como interacción	30

## Resumen

La investigación planteó como objetivo Determinar la relación entre la gestión de la calidad y el estrés laboral en organizaciones hoteleras de Trujillo, 2023. Metodológicamente, el alcance del estudio se limitó a lo no experimental, dentro del enfoque cuantitativo y correlacional. Se partió de una población que ascendió al total de trabajadores formales en organizaciones hoteleras de Trujillo al año 2023, la cifra fue en total de 80 colaboradores encuestados, se consideró a todos como muestra simultáneamente. Se confeccionó dos cuestionarios para medir las variables, hubo una previa validación y ensayo piloto para la confiabilidad. Los resultados mostraron que para el 60 % de los trabajadores que se encuestaron en organizaciones hoteleras de Trujillo, existe una gestión de calidad regular, según el 50 % percibe un alto nivel de estrés laboral. Como conclusión, las variables la gestión de la calidad y estrés laboral evidencian una correlación positiva, aunque media según el 0.684 (Estadígrafo “r” de Pearson). La Sig. fue de 0,029, por tanto, un  $p < 0,05$ , la correlación es además significativa y ello quiere decir que en caso las puntuaciones tengan un aumento en una variable, entonces el aumento se registrará obviamente también en la segunda variable y viceversa.

**Palabras clave:** Actuación, estrés, gestión de la calidad, planeamiento, verificación.



## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between quality management and work stress in hotel organizations in Trujillo, 2023. Methodologically, the scope of the study was limited to the non-experimental, within the quantitative and correlational approach. The starting point was a population that amounted to the total number of formal workers in hotel organizations in Trujillo by 2023, the figure was a total of 80 employees surveyed, all of them were considered as a sample simultaneously. Two questionnaires were created to measure the variables, there was a prior validation and pilot test for reliability. The results showed that for 60% of the workers surveyed in hotel organizations in Trujillo, there is regular quality management, while 50% perceive a high level of work stress. In conclusion, the variables quality management and work stress show a positive correlation, although it averages 0.684 (Pearson's "r" statistic). The Sig. was 0.029, therefore, a  $p < 0.05$ , the correlation is also significant and this means that if the scores have an increase in one variable, then the increase will obviously also be recorded in the second variable and vice versa.

**Keywords:** Performance, stress, quality management, planning, verification.