



región y sociedad

ISSN e-2448-4849

región y sociedad / año 37 / 2025 / e1987

<https://doi.org/10.22198/rys2025/37/1987>

Estrés laboral, estrategias de afrontamiento y balance entre la vida y el trabajo en el empleo turístico: una aproximación cualitativa al sector hotelero

Work Stress, Coping Strategies and Work-life Balance in Tourism Employment: A Qualitative Approach to the Hospitality Sector

Oscar Alberto Maldonado Ibarra*

 <https://orcid.org/0000-0002-6870-9521>

Sara Paola Pérez-Ramos**

 <https://orcid.org/0000-0001-6992-7670>

Recibido: 27 de enero de 2025. Aceptado: 2 de junio de 2025. Liberado: 3 de septiembre de 2025.

*Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa, Departamento de Artes, Educación y Humanidades. Av. Universidad núm. 203, Delegación Ixtapa, C. P. 48280, Puerto Vallarta, Jalisco, México. oscar.maldonado@academicos.udg.mx

**Autora para correspondencia. Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa, Departamento de Psicología. Av. Universidad núm. 203, Delegación Ixtapa, C.P. 48280, Puerto Vallarta, Jalisco, México. paola.perez@academicos.udg.mx



RESUMEN

Objetivo: analizar las dimensiones de estrés laboral, las estrategias de afrontamiento y el balance entre la vida y el trabajo en personal hotelero de Puerto Vallarta, México. **Metodología:** se utiliza el enfoque cualitativo fenomenológico a partir del análisis de 24 entrevistas. Los datos se analizaron mediante ATLAS.ti para identificar las redes temáticas y los patrones de respuestas. **Resultados:** los principales estresores incluyen la sobrecarga laboral, la falta de personal, los conflictos operativos y las demandas emocionales asociadas al trato con los clientes. **Valor:** se evidencia la necesidad de ejecutar estrategias organizacionales que mejoren las condiciones laborales en la hotelería. **Limitaciones:** no es posible generalizar los resultados debido al tamaño de la muestra y a la falta de dimensiones psicosociales en el análisis. **Conclusiones:** el personal emplea estrategias de afrontamiento del estrés individuales, que son insuficientes debido a la ausencia de apoyo organizacional. Las exigencias laborales provocan el desequilibrio entre la vida personal y la profesional, afectando el bienestar de los participantes porque reducen sus horas de descanso.

■ **Palabras clave:** turismo; hotelería; estrés laboral; estrategias de afrontamiento; balance vida-trabajo.

ABSTRACT

Objective: To analyze work stress, coping strategies, and work-life balance dimensions among hotel staff in Puerto Vallarta, Mexico. **Methodology:** The phenomenological qualitative approach is used and 24 interviews were conducted. The data were analyzed using ATLAS.ti to identify thematic networks and response patterns. **Results:** The main stressors include work overload, staff shortages, operational conflicts, and emotional demands associated with customer interactions. **Value:** The need to implement organizational strategies to improve working conditions in the hospitality industry is evident. **Limitations:** The inability to generalize the results due to the sample size and the lack of psychosocial dimensions in the analysis. **Conclusions:** Staff employ individual stress-management strategies, which are insufficient due to the absence of organizational support. Work demands create an imbalance between professional and personal life, affecting participants' well-being by reducing their rest periods.

■ **Keywords:** tourism; hospitality; work stress; coping strategies; work-life balance.

Citar como: Maldonado Ibarra, O. A., y Pérez-Ramos, S. P. (2025). Estrés laboral, estrategias de afrontamiento y balance entre la vida y el trabajo en el empleo turístico: una aproximación cualitativa al sector hotelero. *región y sociedad*, 37, e1987. <https://doi.org/10.22198/rys2025/37/1987>



INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2008) ha señalado que el sector turístico es una fuente importante de oportunidades laborales para sectores vulnerados de la población, como jóvenes, personas migrantes, mujeres, así como personas con baja cualificación. Además de proporcionar ingresos y experiencia, el turismo promueve la integración social y el desarrollo personal de quienes se emplean en este sector. Sin embargo, estas oportunidades no siempre se traducen a condiciones laborales satisfactorias, lo cual se refleja en la elevada rotación de personal (OMT, 2008). Esta situación también ha sido documentada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017), que señala que el turismo enfrenta desafíos importantes en relación con el trabajo decente, debido a las condiciones de temporalidad, las largas jornadas y la baja remuneración.

Estas problemáticas adquieren especial relevancia en el contexto mexicano, donde el turismo es un pilar fundamental de la economía regional. Durante 2019, como dato prepandémico, el sector aportó el 7.7% del empleo nacional en relación con la población económicamente activa (PEA). En Nayarit, Baja California Sur, Guerrero y Quintana Roo esta proporción osciló entre el 10 y el 20% (Trujillo y Barrón, 2023). En 2023, México recibió 41 949 millones de turistas, principalmente de Estados Unidos, Canadá y Reino Unido, lo que significó un incremento del 9.5% respecto al año anterior, además de que los datos de la Secretaría de Turismo (SECTUR, 2024) indican que el país se ha mantenido en la sexta posición a escala mundial en cuanto al número de visitantes que recibe.

Sobre el sector hotelero nacional, se reportó una ocupación del 59.4% entre septiembre de 2023 y junio de 2024, es decir, más de la mitad de la oferta disponible. Es relevante señalar que la cantidad de habitaciones continúa en aumento debido al actual desarrollo de proyectos turísticos. Hasta 2022, la oferta hotelera era de 882 022 habitaciones (SECTUR, 2024).

Particularmente en Jalisco, el municipio de Puerto Vallarta destaca por su dinamismo turístico. En 2022, su aeropuerto recibió 1 687 618 turistas internacionales, posicionándolo como el cuarto destino nacional con mayor afluencia aérea (SECTUR, 2024). Así mismo, cuenta con 13 256 habitaciones distribuidas en hoteles de diferentes categorías. Durante 2023, de acuerdo con los datos del Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (IIEG, 2024), el empleo dentro del sector turístico de Puerto Vallarta ascendió a 27 418 puestos, lo que significa un 34.02% del total de los empleos locales. Junto con los municipios de Guadalajara y Zapopan, concentró el 75.76% del empleo turístico estatal.



Puerto Vallarta ha experimentado un notable crecimiento económico impulsado por la actividad turística, convirtiéndose en el principal polo turístico del estado de Jalisco. Su cercanía geográfica con Bahía de Banderas, Nayarit, ha fortalecido este desarrollo (López, Espinoza y Peña, 2022; Velázquez, Villanueva y López, 2021). Además, la creciente demanda de bienes raíces por parte de visitantes extranjeros ha transformado la región en un destino de turismo residencial, con un notable incremento en la construcción de desarrollos habitacionales orientados a esa población (García, Abarca y Hernández, 2023).

No obstante, este crecimiento económico no ha ido acompañado necesariamente de una mejora en las condiciones laborales. Aunque Puerto Vallarta ha impulsado certificaciones en temas de higiene y calidad como el Distintivo H en alimentos, con 393 unidades acreditadas (Vive Puerto Vallarta, 2025), son escasos los mecanismos que evalúan o garantizan el bienestar laboral. A pesar de que algunas empresas han recibido el distintivo Great Place to Work¹ (Great Place to Work México, 2020), no hay certificaciones específicas que atiendan los efectos físicos y emocionales derivados de los ambientes de trabajo exigentes.

Situaciones similares se han documentado en otros destinos turísticos del país. En Mazatlán, por ejemplo, los trabajadores operativos del sector restaurantero han reportado jornadas de hasta doce horas diarias durante la temporada alta, en las que asumen múltiples tareas ante la escasez de personal, lo que deriva en fatiga física y emocional (Barrios y Loubet, 2021). Por su parte, en Cozumel, que es también un destino de sol y playa, los trabajadores reportaron trabajar más de cuarenta y ocho horas semanales sin recibir compensación por el tiempo adicional y un ambiente laboral hostil (Gutiérrez-Urzúa y Moo-Canul, 2023).

Estos casos coinciden con lo que se observa en Puerto Vallarta y con la literatura científica, que señala que el empleo turístico, aunque abundante, está caracterizado por los altos niveles de precariedad laboral, expresados en bajos salarios, falta de estabilidad, largas jornadas, puestos multifuncionales, escasas prestaciones sociales, horarios difíciles de empatar con la vida personal y subcontratación (Ceballos y Velázquez, 2024; Huízar, López y Medina, 2024; International Labour Organization [ILOSTAT] 2023; Márquez, 2024; OIT, 2017; Trujillo y Barrón, 2023).

Uno de los factores fundamentales asociados a estas condiciones es la estacionalidad de la actividad turística, que provoca incertidumbre sobre la continuidad laboral y dificulta la planificación familiar, financiera y personal. Además, la literatura académica advierte que dicha incertidumbre se asocia a consecuencias negativas en la salud mental, porque afecta la capacidad del personal turístico para

¹ Excelente lugar para trabajar.



mantener el equilibrio entre su vida laboral y la personal (Adeel y Shakir, 2025; Vargas, Pérez y Agulló, 2018).

Frente a este panorama, Puerto Vallarta se enfrenta al desafío urgente de transitar hacia un modelo turístico más sostenible, que no solo priorice la atracción de visitantes y la expansión de infraestructura hotelera, sino que también fortalezca las condiciones laborales del personal que sostiene esta industria. A este reto se suma la advertencia de la ILOSTAT (2023), que señala que la escasez de datos confiables limita el conocimiento profundo sobre el empleo turístico. En respuesta, el presente trabajo pretende contribuir al análisis de este fenómeno mediante la exploración de las experiencias del personal que labora en la industria hotelera de Puerto Vallarta, y presta particular atención a tres dimensiones: el estrés laboral, el balance entre la vida y el trabajo y las estrategias de afrontamiento.

DESARROLLO

Estrés en el trabajo

En lo que respecta al estrés laboral, la OIT (2016, párr. 1) lo define como “la respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”. Esta condición suele originarse en contextos organizacionales en los que el trabajador está expuesto de manera constante a factores de riesgo psicosocial, los cuales pueden estar relacionados con el contenido o con el horario del trabajo, con las características específicas de la organización, como el clima organizacional o el esquema de salarios y contrato, o con la falta de oportunidades de desarrollo profesional. Debido a su prevalencia, se considera uno de los aspectos con mayor influencia en el estado de salud de los empleados a escala mundial (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2024).

Desde la perspectiva de la teoría transaccional del estrés y del afrontamiento, propuesta por Lazarus y Folkman (1986), el estrés se concibe como el resultado de una evaluación cognitiva que realiza el individuo al percibir que las demandas de una situación superan sus recursos personales para enfrentarlas. Los recursos que se consideran en esta evaluación, denominados de afrontamiento, desempeñan un papel primordial en la adaptación. En este marco teórico, el estrés no se interpreta como un estímulo externo ni como una mera respuesta fisiológica, sino como una relación dinámica entre la persona y su entorno, caracterizada por la interacción bidireccional y recíproca (Álvaro, Torregrosa y Garrido, 1992).



El estrés en los trabajadores puede desencadenar problemas físicos, como migraña, hipertensión y tensión muscular, así como cambios de humor, irritabilidad y confusión. Estos síntomas repercuten de forma directa en el rendimiento laboral, afectando negativamente tanto la productividad como el bienestar integral del personal (Kivimäki y Kawachi, 2015; Sonnentag, Tay y Neshor Shoshan, 2023). Diversos estudios coinciden en que el estrés laboral se manifiesta como una respuesta emocional, cognitiva, conductual y fisiológica ante las condiciones adversas en el entorno laboral, tal como las largas jornadas, la falta de claridad en las funciones del puesto a desempeñar, las relaciones interpersonales conflictivas, los salarios insuficientes y la falta de apoyo organizacional (Akkus y Arslan, 2023; Hoyos-Babilonia, Santamaría y Niebles-Núñez, 2024; OIT, 2016; OMS, 2023). Siguiendo los hallazgos de Akkus y Arslan (2023), la exposición prolongada a estos factores, sumada a los estresores individuales de cada empleado, deteriora la relación empleado-organización, y se manifiesta en una menor satisfacción laboral, baja motivación, aumento del ausentismo y la disminución de la lealtad de los empleados hacia la organización. En este sentido, el estrés laboral no solo es una amenaza para la salud de los trabajadores, sino que también constituye un obstáculo para el logro de los objetivos organizacionales, pues se ha documentado su relación con una reducción significativa en la productividad del personal (Ari, 2025; Morales-Rodríguez y Ronquillo-Horsten, 2021).

Este fenómeno cobra especial relevancia en el sector turístico, donde las condiciones propias del entorno laboral, como la sobrecarga de trabajo, los conflictos interpersonales y la escasez de oportunidades de desarrollo profesional originan elevados niveles de estrés, manifestándose en tensión constante y agotamiento físico y emocional. Para los gerentes del sector, el estrés laboral se ha convertido en una preocupación significativa, debido a su impacto directo en el rendimiento, en el bienestar de los empleados y en el aumento de la intención de renunciar (Beletu, Dawit, Bikes y Gosa, 2023).

En esta misma línea, Hoyos-Babilonia et al. (2024) identifican que algunos de los principales riesgos psicosociales en la industria turística incluyen la sobrecarga de funciones y la ambigüedad de roles, elementos que deterioran el desempeño cognitivo de los trabajadores. Además, investigaciones como la de Irawanto, Novianti y Roz (2021) destacan que, en el contexto pospandémico del COVID-19, la salud mental de quienes laboran en este sector se ha visto especialmente afectada, exacerbando aún más los efectos del estrés laboral preexistente.



Balance entre la vida y el trabajo

En relación con lo anterior, el balance, entendido como sinónimo de equilibrio entre el trabajo y la vida personal se ha consolidado como una variable crítica en el análisis del bienestar laboral, debido a la creciente presión sobre los individuos para manejar múltiples demandas en ambas esferas (Obinwanne y Kpaji, 2022). Este balance está influenciado por la interacción entre la esfera profesional y personal, en la que las exigencias laborales pueden interferir en el tiempo y en la energía destinados a la vida privada. Un equilibrio positivo ocurre cuando estas áreas coexisten sin conflicto y los empleados pueden gestionar eficazmente sus responsabilidades (Hofmann y Stokburger-Sauer, 2017).

Diversos autores definen este balance como la capacidad de una persona para atender de forma equitativa sus responsabilidades laborales y necesidades personales, de tal forma que ambas dimensiones se mantengan en armonía sin comprometer el bienestar (Brough, Timms, Chan, Hawkes y Rasmussen, 2020; Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE], s. f.). Este balance es fundamental para preservar la satisfacción en ambos espacios y, a su vez, influye positivamente en la productividad y en las relaciones interpersonales, tanto dentro como fuera del entorno laboral (Chaparro, Tamayo y Tantapoma, 2020; Clark, 2000; Haar, Sune, Russo y Ollier-Malaterre, 2019; Zheng, Liu, Wang y Chen, 2021). El balance vida-trabajo es una herramienta efectiva para facilitar el empleo, promover la igualdad de oportunidades y mejorar la calidad de vida, para lo cual, se necesita que exista un entorno organizacional que brinde apoyo continuo (Jiménez-Figueroa y Gómez-Urrutia, 2021).

El desequilibrio entre la vida laboral y la personal afecta significativamente el bienestar, ya que el tiempo dedicado al trabajo tiende a imponerse sobre el dedicado a la familia y al autocuidado. Según Jiménez-Figueroa y Gómez-Urrutia (2021), tanto hombres como mujeres enfrentan la presión de priorizar sus actividades laborales, incluso cuando cumplen jornadas estándar de ocho horas. Esta situación se agrava en el sector turístico, en el que durante las temporadas vacacionales los horarios de trabajo pueden duplicarse causando estrés y agotamiento, lo que repercute en el ámbito familiar.

Obinwanne y Kpaji (2022) destacan que este desequilibrio produce fatiga emocional y establece un ciclo de tensión que comienza en el hogar y se reproduce en el espacio laboral, deteriorando la calidad de vida. Esta situación resulta especialmente desafiante para las mujeres, quienes, al asumir múltiples roles, enfrentan una mayor carga emocional y física. Gragnano, Simbula y Miglioretti (2020) subrayan que esas exigencias adicionales generan sentimientos de insatisfacción, estrés



y frustración derivados de la falta de tiempo para cumplir adecuadamente con sus responsabilidades laborales y familiares.

Los resultados de la Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo (ENUT) reportados por el IIEG (2022) confirman la magnitud de este fenómeno. En Jalisco, la población dedica en promedio 54.8 horas semanales al trabajo total, incluyendo actividades remuneradas y no remuneradas, como las del hogar o los voluntariados. Cuando se restan las horas dedicadas al trabajo total, al cuidado personal, al estudio y a los desplazamientos, el tiempo libre semanal promedio de los jaliscienses se reduce a 39.2 horas, lo que ilustra las oportunidades limitadas para el descanso y la socialización (IIEG, 2022, 2024).

El sector turístico es un caso particularmente vulnerable en cuanto al desequilibrio entre el trabajo y la vida personal debido a su naturaleza estacional y a las elevadas exigencias del servicio al cliente. El personal hotelero, por ejemplo, enfrenta horarios cambiantes, turnos impredecibles y empleo parcial, lo que dificulta establecer límites claros entre su vida laboral y personal (Kang, Kim, Choi y Li, 2020; OIT, 2016). Estas condiciones afectan el bienestar general, incrementan el estrés y el conflicto entre el trabajo y la familia (Biedma-Ferrer, Medina-Garrido, Bogren y Almeida, 2024). Además, la falta de tiempo para el descanso y la recreación no solo merma el desempeño, sino que también aumenta la probabilidad de cometer errores y refuerza el agotamiento emocional (Obinwanne y Kpaji, 2022).

En estudios recientes en entornos turísticos, Daskin y Pala (2022) identificaron que las largas jornadas laborales, el trabajo estacional, los bajos salarios y la alta rotación de personal contribuyen al conflicto trabajo-familia y al estrés laboral en la industria hotelera. De manera similar, Huízar et al. (2024) concluyen que las características del empleo turístico limitan la convivencia familiar y obstaculizan el desarrollo personal debido a la naturaleza irregular de los horarios.

Estrategias de afrontamiento del estrés

Frente a este panorama, el papel de las estrategias de afrontamiento resulta central. Estas estrategias son mecanismos psicológicos y conductuales que permiten al individuo manejar las tensiones del entorno. Este término se entiende como el proceso que se activa cuando se percibe una amenaza, con el fin de regular el conflicto emocional y de eliminar el malestar psicológico (Lazarus y Folkman, 1984; Morales, 2020). Este recurso implica dos dimensiones de la persona: *a)* la interna, relativa a disposiciones variables, herencia, edad y sexo, y *b)* la externa, relacionada con las acciones ante las demandas de la situación específica o el entorno



sociocultural. Ambas dimensiones interactúan predisponiendo a las personas a comportamientos concretos y característicos (Morales, 2020). Entre las estrategias está el *afrentamiento cognitivo*, que se refiere a los intentos de gestionar la intensidad del estrés provocado por algún evento; el *conductual activo* incluye los intentos de abordar directamente el problema y sus efectos; el *afrentamiento por evasión* hace referencia a los intentos por evitar enfrentar activamente el problema o de reducir indirectamente la tensión emocional mediante conductas nocivas (Billings y Moos, 1981). Se ha encontrado evidencia de que las estrategias de afrontamiento moderan la relación entre el estrés que se experimenta y los resultados adaptativos (Ma, Ren y Zhao, 2021). Por su parte, un estudio de Kalliath y Kalliath (2014) identificó que las estrategias de afrontamiento para el estrés pueden ayudar a manejar el conflicto trabajo-familia, equilibrando las demandas entre estos dos ámbitos. Entre las principales estrategias que encontraron están el apoyo social y organizacional, la flexibilidad en los horarios y las políticas del trabajo y las actividades de autocuidado.

Existen pocos estudios que hayan abordado la variable de estrategias de afrontamiento vinculadas al estrés y a la conciliación en entornos turísticos. Uno de ellos es el de Peng, Sun y Gu (2024), quienes hallaron que el uso del autocuidado, la capacitación del personal y la comprensión del estrés posibilita a los empleados gestionar de manera más eficaz el estrés derivado de las intensas cargas laborales. Además, encontraron que esas estrategias fortalecen la resiliencia emocional y contribuyen a mejorar la eficiencia laboral. En la misma línea, Choi, Mohammad y Kim (2019), en su estudio con empleados de hoteles de primera línea, es decir, aquellos que tienen contacto directo con los clientes, encontraron que las estrategias activas y de búsqueda de apoyo, orientadas a la resolución de problemas y al manejo efectivo del estrés, mitigan el impacto del estrés laboral sobre el agotamiento, lo que facilita un mejor manejo de las demandas emocionales del trabajo. En suma, la literatura existente destaca la necesidad de profundizar en el estudio del estrés en los trabajadores de la industria turística, debido a las condiciones laborales particulares que la caracterizan. En ese sentido, el presente trabajo tiene como objetivo analizar la experiencia subjetiva de los trabajadores del sector turístico, específicamente del sector hotelero, en el municipio de Puerto Vallarta, agrupándola en tres dimensiones: estrés, balance vida-trabajo y estrategias de afrontamiento.



MÉTODO

El presente estudio corresponde a una investigación cualitativa de tipo descriptivo, cuyo diseño metodológico se basó en la fenomenología interpretativa. En la actualidad, esta perspectiva se reconoce ampliamente como un enfoque esencial para la investigación cualitativa, ya que permite comprender en profundidad un fenómeno específico a partir de las experiencias de los actores involucrados (Castillo, Romero y Mínguez, 2023). El objetivo del artículo es analizar las dimensiones de estrés laboral, las estrategias de afrontamiento y el balance vida-trabajo en personal de la industria turística, puntualizando el sector hotelero. Para la recolección de información, se consideraron los aspectos que se describen a continuación.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 24 personas empleadas en el sector hotelero en la ciudad turística de Puerto Vallarta. La cantidad se considera pertinente para estudios cualitativos de corte interpretativo. Los participantes ocupan diversos cargos en diferentes hoteles y cumplían con el criterio de contar con al menos un año de experiencia trabajando en la misma posición en su lugar de trabajo.

Elaboración del instrumento

De acuerdo con Guerrero-Castañeda, Oliva y Ojeda-Vargas (2017), una entrevista fenomenológica es un espacio de encuentro en el que se explora un fenómeno o problema experimentado por una persona, siendo el entrevistado quien, a través de su discurso, determina la naturaleza de la problemática. Posteriormente, el investigador analiza ese discurso para profundizar en su comprensión. En este caso, la entrevista constó de ocho preguntas abiertas dirigidas a distintos actores, enfocadas en sus actividades y en la interacción con su entorno laboral. La conversación comienza con una pregunta guía sobre las “situaciones que le generan estrés en su área laboral”, a partir de la cual se agruparon las respuestas según las experiencias similares de los participantes.

GUÍA DE LA ENTREVISTA

1. ¿Cómo se relaciona con los cambios en su ambiente laboral?
2. En temporada alta, ¿cómo gestiona eficazmente su tiempo y actividades?



3. ¿Cuáles son las estrategias que aplica para gestionar el estrés laboral?
4. ¿La empresa toma acciones o iniciativas para mitigar el estrés?
5. ¿Cómo afronta y organiza situaciones complicadas en su vida?
6. ¿Cómo equilibra su vida en lo personal y en lo profesional?
7. Explique una situación que le haya generado estrés dentro de su trabajo
8. ¿Qué cosas cambiaría para mejorar su ambiente laboral y disminuir el estrés?

Procedimiento

El periodo comprendido para el trabajo de campo fue el segundo semestre de 2023. La identificación de los participantes se realizó mediante la técnica de bola de nieve, un tipo de muestreo no probabilístico. A partir de la colaboración de los primeros entrevistados fue posible localizar al resto de los participantes, con el criterio de que cada uno ocupara una posición distinta en el organigrama hotelero. De este modo, las redes de comunicación facilitaron la conformación de la muestra final.

Los criterios éticos de esta investigación incluyen obtener el consentimiento informado, otorgado previamente a la aplicación de las técnicas e instrumentos mediante un oficio, en el cual se detallan las condiciones de participación. Se destacan el carácter voluntario del estudio, la aprobación del entrevistado a grabar las entrevistas y el compromiso de proteger su identidad a lo largo de todo el proceso. Además, se ofreció la opción de omitir o desistir responder cualquier pregunta que considerara pudiera afectar su integridad. Se garantizó también la confidencialidad y el resguardo de los datos recabados. Cada entrevista tuvo una duración aproximada de cuarenta minutos y se aplicó en un horario posterior a la jornada laboral de los y las participantes.

Análisis de la información

Para el tratamiento de los datos, se recurrió al análisis temático, lo que permitió interpretar los testimonios con base en las dimensiones que el estudio plantea. Después, se utilizó el software ATLAS.ti, especializado en el análisis cualitativo, a fin



de organizar, comparar y visualizar la información por medio de tres herramientas principales:

1. Análisis de redes de respuestas: para identificar las respuestas clave y sus conexiones con cada dimensión del estudio, representándolas a través de diagramas de flujo.
2. Diagrama de Sankey: facilitó la visualización de la magnitud y prevalencia de los códigos que se generaron. En esta representación, el grosor y la separación de las flechas indican la relevancia y la independencia de ciertos temas en el conjunto de respuestas.
3. Nube de palabras: destaca los conceptos más relevantes y repetidos en el conjunto de entrevistas y subraya las coincidencias de mayor frecuencia entre los participantes.

RESULTADOS

Datos sociodemográficos

La muestra estuvo compuesta por 24 personas empleadas en el sector hotelero en Puerto Vallarta. La edad media fue de 32 años (desviación estándar [DE] = 9.99) y la media de años de experiencia laboral fue de cinco (DE = 4.72). En cuanto al género, 13 participantes refirieron el femenino y 11 el masculino. Aunque cada persona ocupa un puesto distinto, predominaron las posiciones operativas. Por ejemplo, el área de alimentos y bebidas con nueve participantes. El segundo grupo más recurrente corresponde a puestos administrativos, principalmente en recursos humanos. El resto está distribuido en ventas, división de cuartos y coordinación de eventos. La mayoría cuenta con estudios de nivel licenciatura ($n = 17$), incluso en posiciones operativas donde el nivel académico no influye directamente en el desempeño de las actividades que el puesto demanda (véase tabla 1).



Tabla 1. Datos sociodemográficos de la muestra

Puesto	Edad	Género	Escolaridad	Años de experiencia	¿La empresa toma acciones para mitigar el estrés?
Sommelier	35	M	Licenciatura	7	No
Auxiliar de planeación de bodas	24	F	Licenciatura	1	Sí
Lavaplatos	49	F	Secundaria	3	No
Encargada de cocina	54	F	Primaria	14	No
Camarista	26	F	Secundaria	3	No
Gerente de barra	32	F	Preparatoria	10	No
Ama de llaves	22	F	Preparatoria	3	No
Gerente de marketing	29	F	Bachillerato	3	No
Gerente nocturno	29	M	Licenciatura	3	No
Gerente de ventas	48	M	Licenciatura	20	Sí
Guía de turistas	48	M	Licenciatura	6	No
Ayudante de barra	29	M	Preparatoria	3	No
Gerente de alimentos y bebidas	31	M	Licenciatura	4	No
Jefa de recursos humanos	37	M	Licenciatura	4	Sí
Chef	36	F	Licenciatura	6	Sí
Mesera	19	F	Licenciatura	1	No
Recepcionista	25	M	Licenciatura	1	Sí
Barista	18	F	Licenciatura	2	No
Supervisor	31	F	Licenciatura	10	No
Auxiliar de recursos humanos	22	F	Licenciatura	2	Sí
Especialista administrativo en centro de llamadas	36	M	Licenciatura	9	No
Gerente de recursos humanos	28	F	Licenciatura	1	Sí
Ayudante de cocina	46	M	Licenciatura	10	No
Bartender	31	M	Licenciatura	3	Sí

Fuente: elaboración propia a partir del trabajo de campo.

Dimensión: estrés

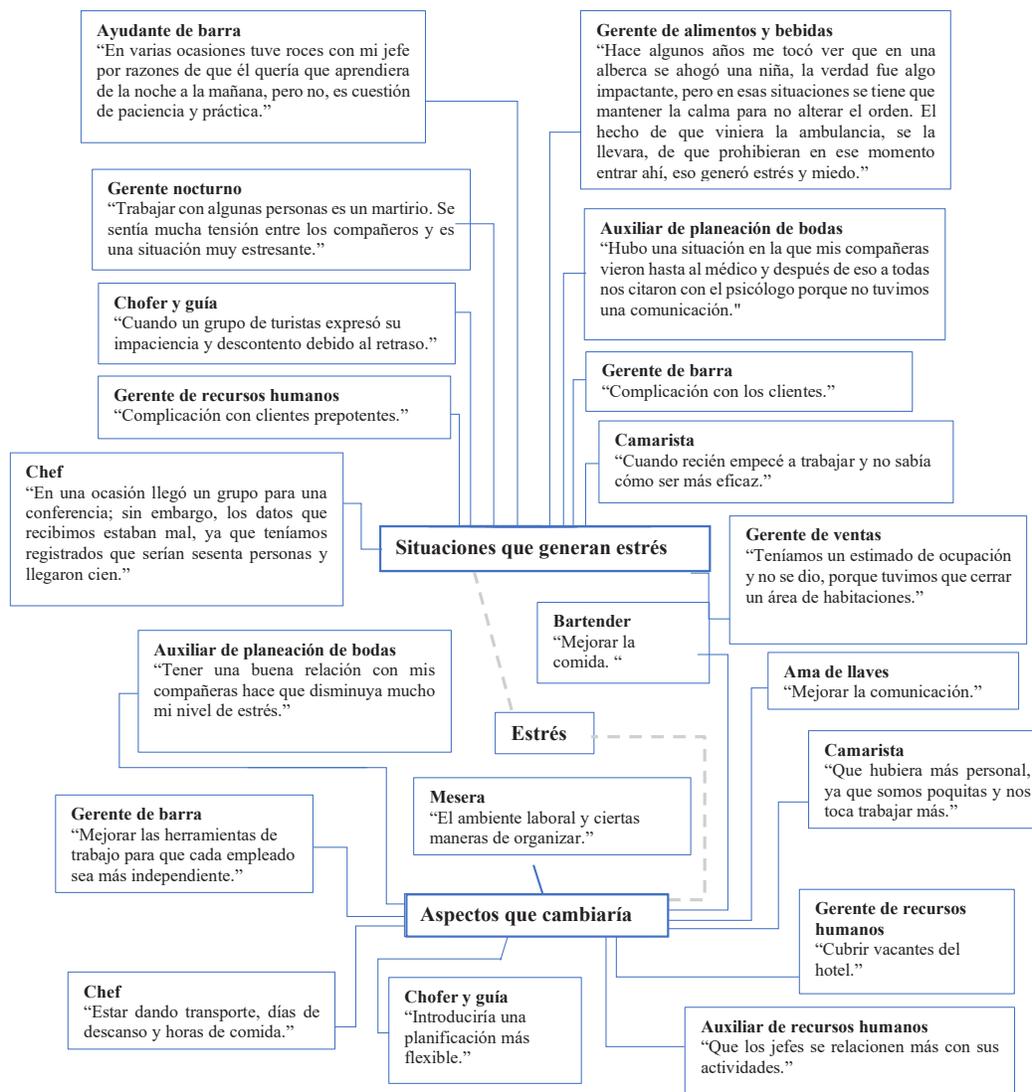
Para esta dimensión se crearon dos códigos emergentes: *situaciones que generan estrés* y *aspectos que cambiaría dentro de su trabajo*. Se destacan diez respuestas para cada uno en la red que se generó (véase figura 1).



SITUACIONES QUE GENERAN ESTRÉS

De los 24 participantes, solo dos afirmaron no experimentar situaciones estresantes en su trabajo. El resto mencionó experiencias asociadas a tres factores: la interacción directa con los huéspedes, que puede llegar a ser conflictiva; la sobrecarga de trabajo provocada por la escasez de personal, lo que obliga a asumir funciones que corresponderían a dos o más puestos y las dificultades operativas, especialmente en temporadas de alta demanda.

Figura 1. Red de respuestas sobre situaciones que provocan estrés y los aspectos que el entrevistado cambiaría



Fuente: elaboración propia con base en el trabajo de campo por medio de ATLAS.ti



Como ejemplo, el gerente de ventas relató:

Podría ser, por ejemplo, que teníamos un estimado de ocupación y no se dio porque tuvimos que cerrar un área de habitaciones por mantenimiento y fueron muchas habitaciones [...] Nos dieron un tiempo de entrega, pero ese tiempo se rebasó y nosotros ya teníamos esas habitaciones vendidas, entonces tuvimos que lidiar con las personas, porque ya teníamos ese compromiso de venta.

Por su parte, el gerente de marketing comentó:

Una situación que incluso se me ha presentado de manera [...] cotidiana, es cuando debo lidiar con alguna sobrecarga de trabajo en temporada alta y contactar a mi familia cuando existe algún percance familiar en el que, debido a cuestiones de tiempo y estrés laboral, a veces no puedo tratar. Solo este tipo de inconvenientes son los que me han generado algún ataque de estrés.

Los relatos evidencian que las situaciones más comunes que producen estrés en el personal están concentradas en el área operativa, especialmente en el trato directo con los huéspedes. Las tensiones se intensifican durante las temporadas turísticas, en particular durante el invierno y la Semana Santa.

ASPECTOS QUE CAMBIARÍAN

En este código son tres los puntos más representativos que expresó el personal.

1. Ambiente laboral: siete participantes destacaron la falta de comunicación entre los puestos gerenciales, las jefaturas y el área operativa como el factor que origina tensión. Además, señalaron que el comportamiento de ciertos colaboradores provoca un ambiente hostil, lo que dificulta el trabajo en equipo y crea un entorno de intranquilidad.
2. Escasez de personal: varios entrevistados señalaron que el número reducido de trabajadores incrementa la carga laboral, lo que alarga las jornadas e incluso los obliga a doblar turnos, situación que afecta negativamente la eficiencia operativa del hotel (véase figura 1). Según el gerente de marketing, el principal cambio que debería implementarse sería:

Aumentar el número de colaboradores, con el objetivo de agilizar los movimientos que sean necesarios y que, de esta manera, haya un mejor flujo de trabajo.



Aunado a ello, si nos vamos a la infraestructura del hotel, sería un poco más cómodo y factible, tanto para el entorno laboral del resto de áreas como para nuestro departamento, darles un mayor mantenimiento a algunas de las instalaciones de esta.

3. Condiciones laborales. Los participantes mencionaron la necesidad de mejorar el equipamiento, garantizar instalaciones adecuadas, ofrecer servicio de transporte y proporcionar alimentos de mayor calidad. Consideran que estas mejoras contribuirían significativamente al bienestar del personal y, en consecuencia, al rendimiento laboral.

PERCEPCIÓN SOBRE LAS ACCIONES ORGANIZACIONALES PARA MITIGAR EL ESTRÉS

Como información complementaria en esta dimensión, se preguntó a los participantes si la empresa a la que pertenecían realizaba acciones para mitigar el estrés laboral. Solo ocho participantes afirmaron que hay medidas al respecto. El resto manifestó que, hasta ese momento, no percibían ninguna iniciativa de la organización para atender esa problemática.

Las respuestas positivas indicaron que las acciones que se ejecutan se enfocan más en promover la convivencia que en resolver el problema de raíz. Entre las actividades que se mencionan están los desayunos especiales para el personal y las actividades al aire libre, como caminatas a la playa o jornadas de limpieza, cuyo objetivo es fomentar la integración del personal en espacios distintos a los del trabajo cotidiano.

Algunas empresas también ofrecen servicios que los participantes consideran de alto potencial para reducir el estrés, tales como cursos de *mindfulness*, acceso a gimnasio, atención nutricional y médica, capacitaciones para primeros auxilios, formación para el trabajo con personas con autismo y programas enfocados en el desarrollo personal y profesional. Estas iniciativas buscan fomentar el bienestar integral del personal y potenciar su desempeño.

Dimensión: equilibrio vida y trabajo

Para esta dimensión se creó un código con el mismo nombre. Los participantes compartieron sus reflexiones en torno a la importancia de equilibrar el tiempo entre los diferentes ámbitos de la vida. En la red de análisis se destacaron trece respuestas que, si bien no especifican con detalle las estrategias que emplearon, coinciden en que el equilibrio depende en gran medida de la capacidad para separar los espacios



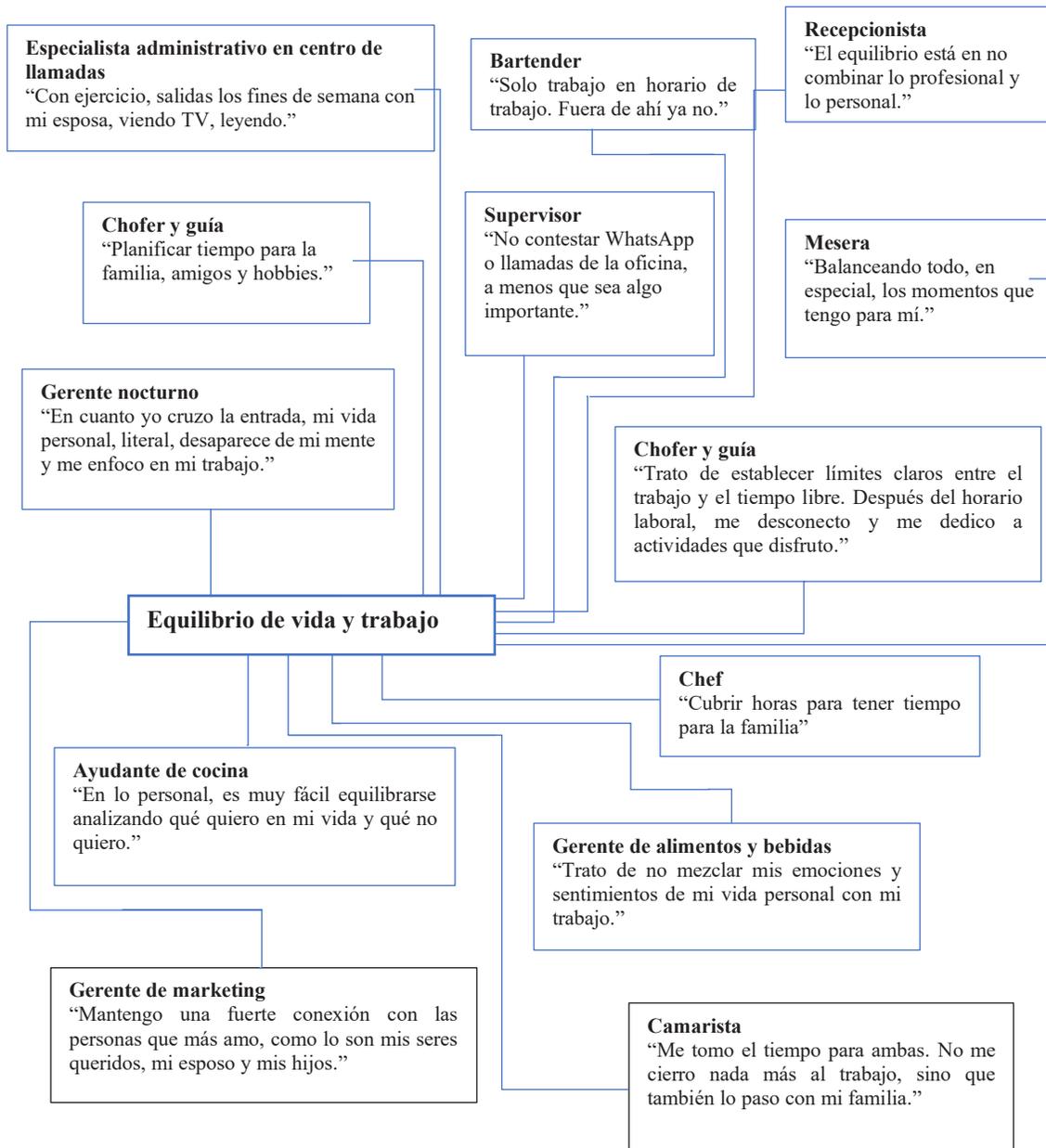
personales y laborales, y en que hay que asignar el tiempo necesario a cada uno. Sobre esto, un participante en la posición de chofer y guía expuso que:

El equilibrio entre lo personal y lo profesional es importante. Trato de establecer límites claros entre el trabajo y el tiempo libre. Después del horario laboral, me desconecto y me dedico a actividades que disfruto. Planificar tiempo para la familia, amigos y hobbies es crucial. Además, aprender a decir “no” cuando es necesario, me ha ayudado a evitar el agotamiento. Básicamente, se trata de ser consciente de la importancia de ambos aspectos de la vida y asegurarme de dedicar tiempo a cada uno.

La red de análisis, representada en la figura 2, enfatiza la necesidad de distinguir y valorar tanto la vida personal como la laboral, con lo que se puede promover la conexión emocional saludable con la primera y un compromiso responsable con la segunda.



Figura 2. Red de respuestas sobre equilibrio vida y trabajo



Fuente: elaboración propia con base en el trabajo de campo por medio de ATLAS.ti



Dimensión: estrategias de afrontamiento

Para esta dimensión se generaron dos códigos: *estrategias en temporada alta y afrontamiento del estrés*. Aunque, en general, son similares, el enfoque estacional refleja opiniones distintas que enriquecen el análisis.

ESTRATEGIAS EN TEMPORADA ALTA

De las respuestas, veintiuno se destacan como la principal durante la temporada alta: la administración del tiempo. Aunque se enfoca en extender las horas laborales y reducir las de descanso: en algunos casos llegan a dormir un máximo de seis horas. Durante estas temporadas, que representan picos de actividad turística en el área de estudio, las responsabilidades aumentan de forma considerable, de modo que, anticipando esa sobrecarga de trabajo, se utilizan estrategias preventivas de afrontamiento. Sobre dicha situación, la auxiliar de planeación de bodas dijo:

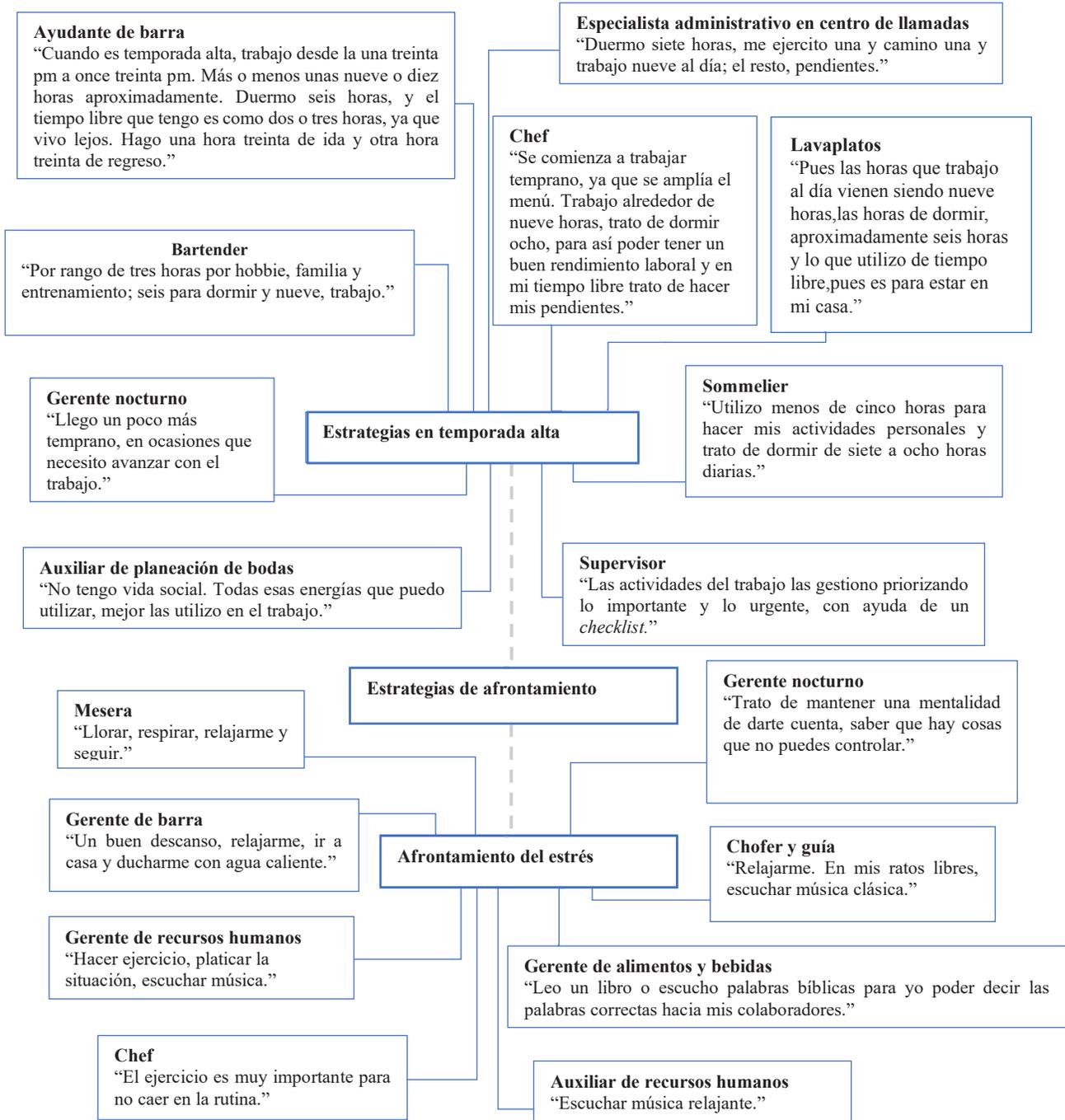
La verdad, [es] que cuando yo entré ahí, me dijeron que no iba a tener [...] vida social. Literal. No tengo vida social. Cuando es temporada alta, le damos toda la energía que se pueda a la operación, porque la operación nos requiere, es decir, necesitas estar enfocada en las actividades que vas a hacer para brindar los frutos. Entro a las nueve de la mañana y hay días que salgo hasta la una a. m. Y al día siguiente vuelvo a entrar a las nueve a. m. Entonces no tengo una hora fija de salida, pues [...] me retiro una vez [que] haya terminado mis pendientes o las bodas hayan finalizado. Cuando no tenemos bodas, estamos dentro de la oficina contestando correos de las siguientes bodas y entonces todas esas energías que puedo utilizar, mejor las utilizo en el trabajo y me voy con buenos resultados y rindiendo lo suficiente.

Este testimonio evidencia que la vida personal queda relegada ante las demandas laborales, sobre todo en los periodos de alta exigencia. Una situación similar se observa en el área de alimentos y bebidas. Un chef señaló: “Se comienza a trabajar temprano, ya que se amplía el menú. Trabajo alrededor de nueve horas. Trato de dormir ocho, para así [...] tener un buen rendimiento laboral y para mi tiempo libre trato de hacer mis pendientes”.

Pese a los esfuerzos para mantener cierto orden, las jornadas extendidas, la obligación de doblar turno y la reducción del descanso evidencian la escasez de personal. Este fenómeno también se abordó en la dimensión anterior y se manifiesta como un factor determinante que obliga a algunos trabajadores a laborar más de doce horas diarias sin tener la certeza de cuál será su hora de salida (véase figura 3).



Figura 3. Red de respuestas sobre las estrategias de afrontamiento



Fuente: elaboración propia con base en el trabajo de campo por medio de ATLAS.ti



AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

Respecto a las estrategias para manejar el estrés, las medidas que se identificaron se enfocan principalmente en los aspectos personales. Un miembro del personal de recepción comentó: “Meditar o hacer ejercicio suele ayudarme a liberar el estrés y hacer actividades recreativas o juegos de mesa para relajarme”. Otras estrategias que se mencionaron, y que se muestran en la figura 3, incluyen asistir a terapia, leer, hacer uso de la experiencia adquirida, aprender a separar situaciones laborales de las personales y la organización de tiempos de manera efectiva.

Ambos códigos resaltan las diferentes formas en que el personal enfrenta las exigencias laborales y el estrés que se asocia a ellas, en especial en los periodos con gran demanda. Esto demuestra que afecta su bienestar físico y mental y la forma individual en la que se ven obligados a gestionar el estrés debido a la carencia de estrategias colectivas impulsadas a escala empresarial, familiar o comunitaria.

Diagrama de Sankey

En el diagrama de Sankey (véase figura 4) se visualizan los cinco códigos principales localizados a partir del análisis temático: *situaciones que generan estrés*, *estrategias en temporada alta*, *equilibrio entre vida y trabajo*, *aspectos que cambiaría* y *afrontamiento del estrés*.

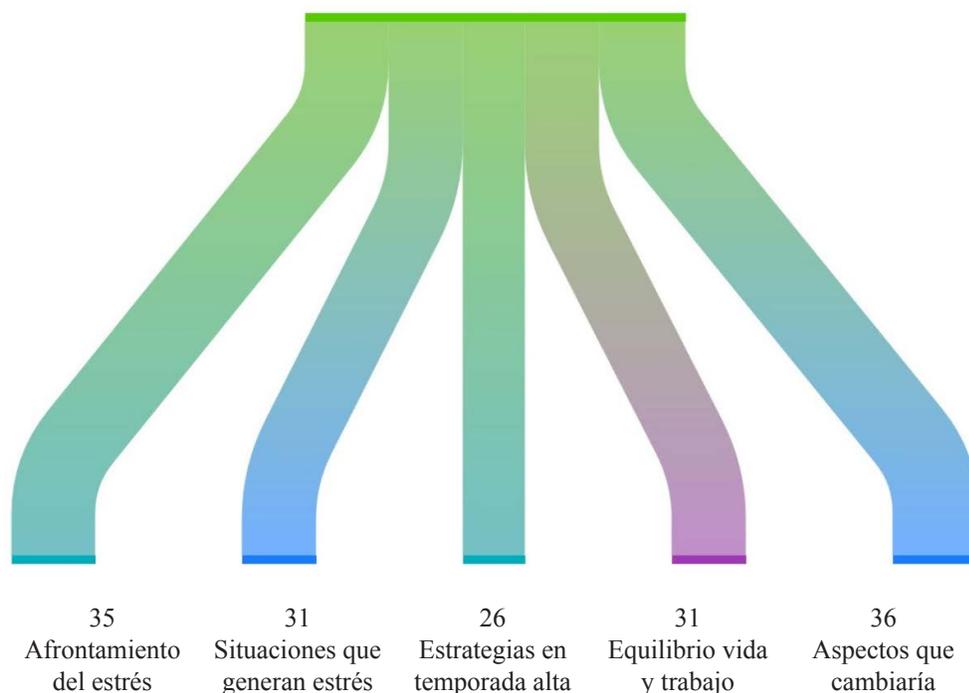
De los registros, *aspectos que cambiaría* fue el más frecuente: 36 menciones a lo largo de las entrevistas. *Estrategias en temporada alta* fue el menos mencionado: 26 registros. El grosor de cada línea en el diagrama y la intensidad del color representan visualmente la frecuencia de cada código, lo que permite identificar de forma clara los temas más recurrentes.

Cabe destacar que el proceso de codificación dio oportunidad de considerar múltiples registros para una misma intervención, es decir, que una sola respuesta puede clasificarse en dos o más códigos, en caso de que aborde distintos aspectos temáticos. Esta decisión enriqueció el análisis, porque capturó la complejidad y la riqueza del discurso: produjo 159 menciones codificadas.



Figura 4. Diagrama de Sankey

Percepción general del estrés



Fuente: elaboración propia con base en el trabajo de campo por medio de ATLAS.ti

Nube de palabras

La relevancia de los términos representados en la nube de palabras (véase figura 5) se estableció en función de la frecuencia en la que aparecían en los relatos. El tamaño de cada palabra en la visualización refleja la constancia con la que se mencionó a lo largo de las entrevistas.

Las palabras más destacadas se relacionan directamente con el contexto laboral: *trabajo*, *estrategias*, *situaciones*, *vida*, *profesional* y *personal*. El análisis muestra cuáles son los temas que los participantes tienen más interiorizados y la manera en que se articulan en su narrativa subjetiva.

En este estudio, se identificó que la mayoría de las palabras tienen una connotación neutra o negativa, lo que sugiere un discurso centrado en los desafíos y en



que también aportan evidencia a la literatura científica enfocada en el estudio de los factores psicosociales del trabajo, en específico, en entornos en los que el turismo es la principal vocación económica.

Estrés laboral

Respecto al estrés, los principales hallazgos identificaron que la interacción con los clientes, propia de este tipo de empleos, tiene una gran demanda emocional, ya que los conflictos con los huéspedes son comunes y una fuente de estrés, en especial en las áreas operativas. Esta circunstancia ya la habían señalado otros estudios (Dominguez, Vargas, Zizumbo y Velázquez, 2021; Huízar et al., 2024). Se halló que los participantes a menudo tienen que asumir responsabilidades que exceden sus roles a causa de la sobrecarga de trabajo debido a la falta de personal. Esta situación se intensifica durante las temporadas altas y deriva en jornadas extendidas y en la reducción del tiempo de descanso. Estos resultados se alinean con otros estudios, por ejemplo, con el de Barrios y Loubet (2021), quienes encontraron que, a los trabajadores operativos de restaurantes en el destino de Mazatlán, su empleo les demanda trabajar hasta doce horas al día, especialmente en las temporadas altas, dinámica que se intensifica en el puesto de mesero. Además, encontraron que los empleados presentan fatiga tanto física como emocional, ya que, debido a la insuficiencia de personal deben asumir múltiples tareas. Por su parte, Gutiérrez-Urzúa y Moo-Canul (2023), en su estudio respecto a los desafíos laborales en Cozumel, que es, al igual que Puerto Vallarta, un destino de sol y playa, identificaron que un 22% de los trabajadores de su muestra reportó trabajar jornadas semanales superiores a cuarenta y ocho horas, sin recibir compensación por ese tiempo adicional, situación que provoca estrés en los trabajadores y dificultades en el equilibrio vida-trabajo. Así mismo, destaca como fuente de estrés la falta de comunicación y de coordinación entre los niveles gerenciales y operativos, lo que origina un ambiente laboral hostil que afecta el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores. Este resultado también coincide con otros autores (Cánova et al., 2024; Hanco, Carpio y Laura Castillo, 2021), quienes indican que el liderazgo y las relaciones interpersonales efectivas son importantes para el adecuado desempeño y el bienestar psicológico de las y los empleados, en específico en empresas turísticas.

Equilibrio vida-trabajo

El presente estudio revela que el equilibrio vida-trabajo es un desafío significativo debido a las exigencias del entorno laboral turístico. La mayoría de los participantes destacaron la importancia de separar los espacios laborales y personales como una



estrategia para mantener este equilibrio. Sin embargo, señalaron que, en la práctica, estas líneas se desdibujan debido a las jornadas laborales extendidas, a las demandas operativas y a la falta de apoyo organizacional durante las temporadas de mayor demanda. Estos hallazgos son consistentes con estudios previos que identifican que el sector turístico es especialmente vulnerable al desequilibrio vida-trabajo. Según Hofmann y Stokburger-Sauer (2017), Lin, Chen y Wang (2019) y Obinwanne y Kpaji (2022) un desequilibrio entre la vida laboral y la personal afecta la satisfacción y el bienestar del trabajador, y, además, reduce su compromiso afectivo hacia la organización, cuya consecuencia es que se afecta negativamente la productividad. De manera similar, Domínguez-Aguirre, Lozano-Jiménez y Ramírez-Campos (2020) informan que el conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores de hotelería se relaciona con la baja satisfacción laboral, con las malas relaciones familiares y con la intención de renunciar. A partir de estos resultados es importante destacar la necesidad de llevar a cabo estrategias organizacionales que promuevan un equilibrio entre la vida laboral y la personal, dado que, cuando se atiende ese desequilibrio, mejora el bienestar del personal y también se incrementa su productividad (Biedma et al., 2024), lo que contribuye positivamente al desarrollo sostenible del sector turístico.

Estrategias de afrontamiento

Respecto a las estrategias de afrontamiento que se utilizan para enfrentar las exigencias laborales, durante los periodos de alta demanda, el personal prioriza la administración del tiempo, aunque eso implica extender sus jornadas laborales y reducir significativamente las horas de descanso. Esas estrategias reflejan el esfuerzo preventivo para enfrentar la sobrecarga laboral y también evidencian un efecto negativo en la calidad de vida, exacerbado por la escasez de personal, la falta de organización y la excesiva demanda operativa que se traduce a jornadas extenuantes sin horarios de salida definidos. Las estrategias de afrontamiento relacionadas con el estrés están mayormente orientadas hacia las acciones individuales, enfocadas en el autocuidado y en las actividades recreativas, entre las que se encuentran la meditación, el ejercicio, la asistencia a terapia psicológica y la lectura. Estas estrategias individuales son consistentes con las dimensiones de afrontamiento propuestas por Lazarus y Folkman (1984), que integran esfuerzos cognitivos y conductuales para gestionar demandas específicas. Sin embargo, se evidencia que a escala organizacional se carece de estrategias colectivas para atender la problemática. Estos hallazgos coinciden con otros estudios, como los de Choi et al. (2019), Flores-Matienzo, Carbonell-García, Concha-Huarcaya y Alva (2024) y Peng et al. (2024), que destacan la efectividad de las estrategias activas, es decir, los intentos de abordar directamente el problema y sus efectos; y de la búsqueda de apoyo para mitigar el



impacto del estrés laboral. Sin embargo, en el presente análisis se observa que las estrategias dependen del individuo y que las organizaciones no dan respaldo estructurado, lo cual limita su efectividad a largo plazo. Además, se refuerza lo que señalan Akkus y Arslan (2023): las largas jornadas y la falta de apoyo organizacional en el sector turístico provocan niveles altos de agotamiento emocional y estrés, lo que da evidencia de que se necesitan estrategias de afrontamiento colectivas y políticas organizacionales que atiendan los factores psicosociales del trabajo.

En suma, el estrés laboral en el sector hotelero de Puerto Vallarta a la luz de la muestra estudiada es un fenómeno complejo que requiere un enfoque multidimensional para su abordaje. Este estudio identifica que las estrategias de afrontamiento influyen en la capacidad de los empleados para hacer frente a las demandas específicas del sector turístico; sin embargo, las estrategias suelen ser insuficientes para gestionar el estrés y para mantener el equilibrio entre la vida y el trabajo debido a la gran demanda de trabajo en ciertas temporadas y a causa de la carencia de estrategias organizacionales.

Valor

A la luz de estos resultados, es posible delinear un conjunto de implicaciones prácticas que no solo beneficien el bienestar del personal, sino que también fortalezcan la sostenibilidad organizacional. Entre estas acciones se sugiere:

1. El fortalecimiento de la gestión del talento humano mediante el incremento de la plantilla laboral para reducir la sobrecarga de trabajo, o implementar acciones para disminuir la rotación laboral y que mejore la eficiencia operativa y el rendimiento del personal.
2. La capacitación continua mediante cursos o talleres con el objetivo de desarrollar habilidades para afrontar el estrés, poder gestionar el tiempo y alcanzar la regulación emocional.
3. El fomento al balance vida-trabajo a través de horarios ajustables y días de descanso que den oportunidad a los trabajadores de equilibrar sus responsabilidades personales y profesionales.
4. Reforzar las estrategias colectivas y la comunicación organizacional con el fin de mejorar los canales de comunicación entre los gerentes y el personal de las áreas operativas. De este modo se reducen los conflictos y se promueve la colaboración.



Estas propuestas ponen el énfasis en la importancia que tiene intervenir en las condiciones estructurales del trabajo y fortalecer los recursos personales de los empleados.

Limitaciones

Es necesaria la cautela en la interpretación de los resultados del presente análisis, ya que, entre las principales limitaciones se encuentra una muestra que no permite la generalización y que puede no reflejar la diversidad completa de las experiencias. Además, las variables que se examinaron se centran en aspectos individuales, dejando de lado la exploración de las políticas organizacionales y la visión de los empleadores. Otra limitación es el enfoque exclusivo en factores laborales, lo que restringió observar factores externos, como los familiares, los sociales o los económicos, que podrían influir en la experiencia de los participantes. Es en ese sentido, para futuras investigaciones, que se sugiere incorporar métodos mixtos para comprender de manera integral el fenómeno a través de herramientas cuantitativas. Además, sería valioso abordar dimensiones adicionales que trasciendan el entorno laboral, con el fin de obtener una visión más amplia de los factores que afectan el bienestar del personal hotelero.

REFERENCIAS

- Adeel, S., y Shakir, M. (2025). Impact of job insecurity on work-family conflict: The role of job-related anxiety and insomnia. *Negotiation and Conflict Management Research*, 18(2), 94-116. doi: <https://doi.org/10.34891/44bw-gz08>
- Akkus, G., y Arslan, A. (2023) Work-related stress experienced by tour guides. The central and eastern. *Turyzm/Tourism*, 33(2), 96-110. doi: <https://doi.org/10.18778/0867-5856.33.2.08>
- Álvaro, J., Torregrosa, J., y Garrido, A. (1992). *Influencias sociales y psicológicas en la salud mental*. Madrid: Siglo Veintiuno España Editores.
- Ari, H. O. (2025). Determining the relationship between work stress and job performance: A cross-sectional study among healthcare workers. *Journal of*



Nursing Management, 2025, Article 5051149. doi: <https://doi.org/10.1155/jonm/5051149>

Barrios, F., y Loubet, R. (2021). Trabajo y precariedad en los restaurantes turísticos de Mazatlán: Una perspectiva sociológica. *Trabajo y Sociedad*, 37, 439-455. Recuperado de <https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/37%20BARRIOS%20MORENO%20LOUBET%20OROZCO%20Trabajadores%20restaurantes%20Mazatlan.pdf>

Beletu, K. B., Dawit, G. Y., Bikes, D. B., y Gosa, M. K. (2023). Work-related stress and associated factors among employees working at hotel industries in Gondar City, Northwest Ethiopia: a cross-sectional study. *PAMJ One Health*, 11(3), 2-19. doi: <https://doi.org/10.11604/pamj-oh.2023.11.3.39335>

Biedma-Ferrer, J. M., Medina-Garrido, J. A., Bogren, M., y Almeida, H. (2024). Work-family policies and perceived organisational support as drivers of well-being and satisfaction among employees in the tourism industry. *Current Issues in Tourism*, 1-19. doi: <https://doi.org/10.1080/13683500.2024.2381241>

Billings, A. G., y Moos, R. H. (1981). The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 139-157. doi: <https://doi.org/10.1007/BF00844267>

Brough, P., Timms, C., Chan, X., Hawkes, A., y Rasmussen, L. (2020). Work-life balance: Definitions, causes, and consequences. En T. Theorell (ed.), *Handbook of socioeconomic determinants of occupational health* (pp. 1-19). Cham: Springer. doi: https://doi.org/10.1007/978-3-030-05031-3_20-1

Cánova, K. S. J., Chávez, A., Flores, M. M., Sánchez, A. M., Guerrero, F., Chávez, L. A., y Ñaña, J. (2024). Liderazgo empresarial y desempeño laboral en la gestión hotelera. *Tecnohumanismo*, 4(3), 1-91. doi: <https://doi.org/10.53673/th.v4i3.327>

Castillo, M., Romero, E., y Mínguez, R. (2023). El método fenomenológico en investigación educativa: una revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 18(2), 241-267. doi: <https://doi.org/10.17151/rlee.2023.18.2.11>



- Ceballos, L. A., y Velázquez, M. A. (2024). Migración, empleo turístico y necropolítica en Sayulita, Nayarit. *Dimensiones Turísticas*, 8, e868622. doi: <https://doi.org/10.47557/ONJP8622>
- Chaparro, M., Tamayo, N., y Tantapoma, C. (2020). Estudio de las percepciones de mujeres sobre las prácticas de balance vida-trabajo en el sector bancario peruano. *360: Revista de Ciencias de la Gestión* (5), 74-97. doi: <https://doi.org/10.18800/360gestion.202005.003>
- Choi, H.-M., Mohammad, A. A. A., y Kim, W. G. (2019). Understanding hotel front-line employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82(septiembre), 199-208. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.002>
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human relations*, 53(6), 747-770. doi: <https://doi.org/10.1177/0018726700536001>
- Daskin, M., y Pala, K. (2022). The impact of ethical climate on work-family conflict and job stress: An empirical research from Türkiye. *International Marketing Journal of Culture and Tourism*, 3, 15-32. doi: <https://doi.org/10.33001/18355/IMJCT0307>
- Domínguez-Aguirre, L. R., Lozano-Jiménez, I., y Ramírez-Campos, A. F. (2020). El rol del conflicto trabajo-familia en la relación del clima organizacional y las intenciones de salida. *Cuadernos de Gestión*, 20(3), 87-97. doi: <https://doi.org/10.5295/cdg.181004ld>
- Domínguez, K. I., Vargas, E. E., Zizumbo, L., y Velázquez, J. A. (2021). Tourism jobs and quality of work-life: A perception from the hotel industry workers. *Cuadernos de Administración*, 37(69), e2310718. doi: <https://doi.org/10.25100/cdea.v37i69.10718>
- Flores-Matienzo, P. S., Carbonell-García, C. E., Concha-Huarcaya, M. A., y Alva, M. A. (2024). Gestión de la calidad y estrés laboral en personal hotelero. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(1), 152-160. doi: <https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3680>
- García, E., Abarca, O., y Hernández, J. (2023). Transición social y desarrollo del turismo residencial en la zona centro de Puerto Vallarta. *LATAM Revista*



Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(2), 618-631. doi: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.636>

Gragnano, A., Simbula, S., y Miglioretti, M. (2020). Work-life balance: Weighing the importance of work-family and work-health balance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3), 907. doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph17030907>

Great Place to Work. (2020). México premia a los mejores lugares para trabajar en la región occidente de nuestro país en 2020. Recuperado de <https://greatplacetowork.com.mx/great-place-to-work-mexico-premia-a-los-mejores-lugares-para-trabajar-en-la-region-del-occidente-de-nuestro-pais-en-2020/>

Guerrero-Castañeda, R. F., Oliva, T. M. de, y Ojeda-Vargas, M. G. (2017). Características de la entrevista fenomenológica en investigación en enfermería. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 38(2), 1-5. doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.02.67458>

Gutiérrez-Urzúa, J. R., y Moo-Canul, M. de J. (2023). Desafíos laborales en Cozumel: análisis del subsector preparación y servicio de alimentos y bebidas. *Teoría y Praxis*, 32, 1019. doi: <https://doi.org/10.22403/UQROOMX/TYP32/02>

Haar, J. M., Sune, A., Russo, M., y Ollier-Malaterre, A. (2019). A cross-national study on the antecedents of work-life balance from the fit and balance perspective. *Social Indicators Research*, 142, 261-282. doi: <http://doi.org/10.1007/s11205-018-1875-6>

Hanco, M. S., Carpio, A., y Laura Castillo, Z. J. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186-194. doi: <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>

Hofmann, V., y Stokburger-Sauer, N. E. (2017). The impact of emotional labor on employees' work-life balance perception and commitment: A study in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 47-58. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.06.003>

Hoyos-Babilonia, L., Santamaría, A., y Niebles-Núñez, W. (2024). Analysis of the relationship between the cognitive functions affected by work stress and the psychosocial risk factors of workers in companies in the tourism sector in



Colombia: Sincelejo case. *Saber, Ciencia y Libertad*, 19(1), 241-258. doi: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2024v19n1.11405>

Huízar, M. Á., López, J. L., y Medina, L. T. (2024). El empleo turístico en Puerto Vallarta: del COVID-19 a la gran renuncia. *Estudios Turísticos* (228), 117-139. doi: <https://doi.org/10.61520/et.2282024.1246>

Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (IIEG). (2022). Principales resultados de la Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo 2019 en Jalisco: Ficha informativa. Recuperado de <https://iieg.gob.mx/ns/wp-content/uploads/2022/01/FichaENUT2019.pdf>

Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (IIEG). (2024). *Boletín económico mensual de diciembre de 2023*. Gobierno de Jalisco. Recuperado de <https://iieg.gob.mx/ns/wp-content/uploads/2024/01/Boletin-Economico-IIEG-diciembre-20240104.pdf>

International Labour Organization (ILOSTAT). (2023). Cómo los datos pueden impulsar el trabajo digno en el sector turístico. Recuperado de <https://ilostat.ilo.org/es/blog/how-data-can-bolster-decent-work-in-the-tourism-sector/>

Irawanto, D. W., Novianti, K. R., y Roz, K. (2021). Work from home: Measuring satisfaction between work-life balance and work stress during the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Economies*, 9(3), 96. Recuperado de <https://www.mdpi.com/2227-7099/9/3/96>

Jiménez-Figueroa, A., y Gómez-Urrutia, V. (2021). Incidencia del bienestar subjetivo y equilibrio trabajo-familia en cuanto a la cultura trabajo-familia en trabajadores del poder judicial chileno. *Revista Costarricense de Psicología*, 1(40), 23-36. doi: <http://dx.doi.org/10.22544/reps.v40i01.02>

Kalliath, P., y Kalliath, T. (2014). Work-family conflict: Coping strategies adopted by social workers. *Journal of Social Work Practice*, 28(1), 111-126. doi: <https://doi.org/10.1080/02650533.2013.828278>

Kang, H. J., Kim, W. G., Choi, H.-M., y Li, Y. (2020). How to fuel employees' prosocial behavior in the hotel service encounter. *International Journal of Hospitality Management*, 84, 102333. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102333>



- Kivimäki, M., y Kawachi, I. (2015). Work stress as a risk factor for cardiovascular disease. *Current Cardiology Reports*, 17(74), 1-9. doi: <https://doi.org/10.1007/s11886-015-0630-8>
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Nueva York: Springer.
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lin, W., Chen, H., y Wang, Y. (2019). Work-family conflict and psychological well-being of tour leaders: The moderating effect of leisure coping styles. *Leisure Sciences*, 44(7), 1-44. doi: <https://doi.org/10.1080/01490400.2019.1671253>
- López, J. A., Espinoza, R., y Peña, C. S. (2022). Desarrollo de la Gig Economy en el Turismo dentro de Puerto Vallarta, México. *Méropé. Revista del Centro de Estudios en Turismo, Recreación e Interpretación del Patrimonio*, 3(2), 59-73. Recuperado de <https://revele.uncoma.edu.ar/index.php/merope/article/view/4262>
- Ma, C., Ren, L., y Zhao, J. (2021). Coping with stress: How hotel employees fight to work. *Sustainability*, 13(10887), 1-18. doi: <https://doi.org/10.3390/su131910887>
- Márquez, C. (2024) Condiciones laborales en el sector turístico: una propuesta de operacionalización para América Latina. *Economía, Sociedad y Territorio*, 24(76), 1-27. doi: <https://doi.org/10.22136/est20242018>
- Morales-Rodríguez, M., y Ronquillo-Horsten, J., (2021). Caracterización del estrés laboral y su impacto en la productividad en una industria maquiladora de Reynosa, Tamaulipas. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 183-192. doi: <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.498>
- Morales, F. M. (2020). Estrategias de afrontamiento, empatía y tendencia prosocial en universitarios, *European Journal of Education and Psychology*, 13(2), 187-200. doi: <https://doi.org/10.30552/ejep.v13i2.360>
- Obinwanne, C. O., y Kpaji, O. L. (2022). Effect of work life balance in organizational productivity in tourism centers in Port Harcourt, Rivers State, Nigeria.



International Journal of Hospitality and Tourism Studies, 3(1), 32-39. doi: <https://doi.org/10.31559/IJHTS2022.3.1.4>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de <https://www.ilo.org/es/media/433461/download>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2017). *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed_dialogue/%40sector/documents/normative-instrument/wcms_546341.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2024). *La salud mental en el trabajo*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023). *Estrés*. Recuperado de https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwhvi0BhA4EiwAX25uj2DvNjwrlLy2ctiguD-q4JEhdtctk0mVWNeFBo7XkQaRYLnfQeLyRvRoC3r4QAvD_BwE

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2008). *Empleo y trabajo decente en el sector turístico: proyecto conjunto OIT-OMT*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/project/empleo-y-trabajo-decente-en-el-sector-turistico-proyecto-conjunto-oit-omt>

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). (s. f.). Índice para una vida mejor: balance vida-trabajo. Recuperado de <https://www.oecdbetterlifeindex.org/es/topics/work-life-balance-es/>

Peng, P., Sun, Y., y Gu, J. (2024). Research on work stress and coping strategies of international cruise service staff. *Journal of Social Science Humanities and Literature*, 7(4), 11-14. doi: [https://doi.org/10.53469/jsshl.2024.07\(04\).03](https://doi.org/10.53469/jsshl.2024.07(04).03)

Secretaría de Turismo (SECTUR). (2024). *Sexto informe de labores: 2023-2024*. Gobierno de México. Recuperado de https://sistemas.sectur.gob.mx/sipot/2024/DGSE/08_29_informe6/SextoInfLabores_Turismo_2023-2024.pdf



Sonnentag, S., Tay, L., y Neshor Shoshan, H. (2023). A review on health and well-being at work: More than stressors and strains. *Personnel Psychology*, 76(2), 473-510. doi: <https://doi.org/10.1111/peps.12572>

Trujillo, E., y Barrón, K. (2023). Empleo y salarios en los principales centros turísticos de México, 2005-2019. *El Periplo Sustentable* (44), 317-337. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9707066.pdf>

Vargas, E., Pérez, S. P., y Agulló, E. (2018). Incertidumbre laboral como predictor de baja salud mental en personal del sector hotelero. Un análisis desde el desarrollo sostenible y el desarrollo local. En J. E., Isaac, R., Rózga (coords.), *Empresas, actores sociales e instituciones en la organización productiva del territorio y la innovación para el desarrollo local* (pp. 704-716). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Velázquez, J. C., Villanueva, R., y López, J. A. (2021). Cocina regional símbolo de identidad, el aceleramiento turístico y el asentamiento urbano en Bahía de Banderas exige ponderar un platillo típico regional, caso: zona Valle y Sierra. En E. I. Gutiérrez, y M. I. Navarro (eds.), *ForoTurismo.MX, Contribuir y fortalecer el turismo nacional 2020* (pp. 377-395). Tabasco: Universidad Tecnológica del Usumacinta y Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas.

Vive Puerto Vallarta. (11 de abril de 2025). Vallarta reafirma su liderazgo en calidad turística con el Distintivo H. *Vive Puerto Vallarta* Recuperado de <https://vivepuertovallarta.mx/2025/04/11/vallarta-reafirma-su-liderazgo-en-calidad-turistica-con-el-distintivo-h/>

Zheng, G., Liu, H., Wang, Y., y Chen, B. (2021). The embedded paradox of organizational turnover and professional autonomy. *Research on Social Work Practice*, 31(6), 662-670. doi: <https://doi.org/10.1177/1049731520984535>