ANÁLISIS CORRELACIONAL ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN HOTELES DE CIUDAD

CORRELATIONAL ANALYSIS BETWEEN WORK STRESS AND SERVICE QUALITY IN CITY HOTELS

Eduardo Junior Siña Salazar
Blackwell Global University | esina@neumann.edu.pe | https://orcid.org/0009-0003-5290-8707

Luigui Augusto Nina Vargas
Blackwell Global University | lanv.10.97@gmail.com | https://orcid.org/0009-0006-4218-7899

RESUMEN
El objetivo de esta investigación fue determinar la relación estadística entre el estrés laboral y la calidad del servicio en hoteles de ciudad. Se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y alcance correlacional, con una muestra probabilística estratificada de 213 colaboradores de recepción y atención al cliente en la Ciudad de México. Se utilizó un cuestionario tipo Likert. Los resultados confirmaron la hipótesis 1, hallando una correlación positiva de magnitud fuerte entre el estrés laboral y la calidad del servicio, r(211) = 0,56, p < 0,001, con una varianza compartida del 31,5 %. Asimismo, se aceptó la hipótesis 2, evidenciando una diferencia significativa en la calidad del servicio según la categoría del hotel, t(211) = 2,97, p = 0,003, siendo superior en los establecimientos de cuatro estrellas. Se concluye que existe una asociación robusta entre el estrés laboral y la calidad del servicio, demostrando que esta última no es un elemento aislado, sino que depende del bienestar psicosocial del capital humano en la gestión operativa.

Palabras clave: Estrés laboral, Calidad del servicio, Hotelería, Sustentabilidad social, Gestión logística

ABSTRACT
The objective of this study was to determine the statistical relationship between job stress and service quality in city hotels. A quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, and correlational scope were employed, with a stratified probabilistic sample of 213 reception and customer service employees in Mexico City. A Likert-type questionnaire was used. Results confirmed hypothesis 1, finding a positive correlation of strong magnitude between job stress and service quality, r(211) = 0.56, p < 0.001, with a shared variance of 31.5%. Likewise, hypothesis 2 was accepted, showing a significant difference in service quality according to hotel category, t(211) = 2.97, p = 0.003, being higher in four-star establishments. It is concluded that there is a robust association between job stress and service quality, demonstrating that the latter is not an isolated element, but rather depends on the psychosocial well-being of human capital in operational management.

Keywords: Job stress, Service quality, Hospitality, Social sustainability, Logistics management

Recibido: 23 de mayo de 2026
Aceptado: 20 de septiembre de 2026
Publicado: 15 de octubre de 2026

INTRODUCCIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN

La industria hotelera constituye un pilar fundamental en la dinámica económica de las metrópolis contemporáneas, donde la eficiencia operativa y la excelencia en el servicio al cliente determinan la competitividad de los establecimientos. En entornos urbanos de alta densidad, como la Ciudad de México, la hospitalidad se enfrenta a exigencias crecientes derivadas de la globalización y la necesidad de mantener estándares de calidad consistentes (Wang, 2021; Saber et al., 2025). La naturaleza del trabajo en este sector requiere una interacción constante y directa entre el personal operativo y los huéspedes, lo cual convierte al capital humano en el activo más crítico para el éxito organizacional (Benitez y Medina, 2021; Quy et al., 2024). En este contexto, la sostenibilidad de las operaciones hoteleras no depende exclusivamente de la infraestructura o la tecnología, sino de la capacidad de los empleados para gestionar las demandas del entorno mientras mantienen un desempeño alineado con las expectativas del mercado (Oliinyk et al., 2024; Suprayitno, 2025).

REALIDAD PROBLEMÁTICA

A pesar de la relevancia del personal de contacto directo, los hoteles de categoría media enfrentan desafíos persistentes relacionados con el bienestar laboral y la consistencia en la entrega del servicio. Se observa un vacío de conocimiento respecto a cómo las condiciones psicosociales del personal operativo en hoteles de tres y cuatro estrellas se vinculan con la percepción de la calidad por parte del usuario final (Duffour et al., 2021; Bajaj, 2023). Si bien existen estudios sobre la gestión de recursos humanos en sectores logísticos y de servicios generales, la especificidad del entorno hotelero urbano, caracterizado por una alta rotación y presiones operativas constantes, requiere un análisis particular (Dabral y Purohit, 2023; Uddin et al., 2025). La falta de comprensión sobre la covariación entre el estado de tensión del trabajador y la ejecución de estándares de hospitalidad limita la capacidad de los gestores para implementar estrategias que aseguren tanto la salud del empleado como la satisfacción del cliente (Tsui, 2021; Al-Romeedy y Khairy, 2024).

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio aporta una perspectiva teórica al integrar constructos de la psicología organizacional con los modelos de gestión de la calidad en el ámbito de la hospitalidad, permitiendo una comprensión más profunda de la dinámica interna de los hoteles de ciudad. Desde una dimensión práctica, los hallazgos ofrecerán insumos relevantes para la toma de decisiones gerenciales, orientando el diseño de políticas de recursos humanos que mitiguen los factores de riesgo psicosocial sin comprometer la excelencia operativa (Haricharan, 2023; Jahangir et al., 2025). Metodológicamente, la investigación emplea un enfoque correlacional que permite establecer la magnitud y dirección de la relación entre variables clave, proporcionando una base empírica sólida para futuros estudios comparativos entre diferentes categorías de establecimientos hoteleros (Pradhan, 2021; Umairoh et al., 2026).

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral en el sector hotelero se define como un estado de tensión física y psicológica que surge cuando las demandas del entorno laboral superan los recursos del individuo para afrontarlas (Duffour et al., 2021; Bajaj, 2023). Este fenómeno se manifiesta a través de tres dimensiones principales: la carga de trabajo, que alude a la intensidad y volumen de las tareas diarias; la autonomía, entendida como el grado de control que posee el empleado sobre la ejecución de sus funciones; y el apoyo social, que refiere a la calidad de las interacciones y el respaldo recibido por parte de supervisores y compañeros (Islam y Alam, 2024; Dewi et al., 2025). La evidencia empírica reciente sugiere que niveles elevados de estrés, exacerbados por la inestabilidad del entorno y la presión por la recuperación del servicio, actúan como

predictores significativos de un desempeño disminuido y comportamientos contraproducentes en el personal de primera línea (Gip et al., 2022; Al‐Romeedy y Khairy, 2024).

CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio en la industria hotelera se conceptualiza como la percepción del desempeño en la entrega de servicios, evaluada bajo estándares de hospitalidad que satisfacen las expectativas del cliente (Adzinyo et al., 2024; Crossman, 2024). Este constructo se articula mediante tres dimensiones fundamentales: la fiabilidad, que implica la capacidad de cumplir con lo prometido de manera precisa; la capacidad de respuesta, referida a la disposición para ayudar a los huéspedes y proporcionar un servicio ágil; y la empatía, que constituye el cuidado individualizado y la atención personalizada brindada por el personal (Luo et al., 2021; Adzinyo et al., 2024). La literatura destaca que la calidad percibida no es un atributo estático, sino un resultado dinámico de la interacción humana, altamente sensible a las condiciones en las que el personal desarrolla sus actividades cotidianas (Benitez y Medina, 2021; Quy et al., 2024).

RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

La literatura especializada sugiere una concomitancia significativa entre el bienestar del personal y la calidad del servicio entregado (Schwepker y Dimitriou, 2021; Haricharan, 2023). Se postula que el estrés laboral, al agotar los recursos cognitivos y emocionales del trabajador, dificulta la capacidad de respuesta y la empatía necesarias para una atención de excelencia, estableciendo una asociación negativa entre ambas variables (Duffour et al., 2021; Umairoh et al., 2026). Asimismo, se reconoce que las características estructurales de los hoteles, tales como su categoría, pueden modular la intensidad de esta relación, influyendo en las condiciones de trabajo y, por ende, en la percepción del servicio (Oladehinde et al., 2024; Bajaj, 2023). A continuación, se presentan los objetivos e hipótesis que guían el análisis estadístico de estas variables.

Objetivos e hipótesis

El objetivo general de la investigación es determinar la relación estadística entre el estrés laboral y la calidad del servicio en hoteles de ciudad. De él se derivan los siguientes objetivos específicos:

- **OE1:** Analizar la relación entre estrés laboral y calidad del servicio.
- **OE2:** Comparar calidad del servicio según categoría del hotel.

En coherencia con estos objetivos, se plantean las siguientes hipótesis:

- **H1:** Existe una asociación negativa significativa entre el estrés laboral y la calidad del servicio en los hoteles estudiados.
- **H2:** Existen diferencias significativas en los niveles de calidad del servicio percibido según la categoría del hotel.

MATERIALES Y MÉTODOS

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, orientado a la medición objetiva y el análisis estadístico de los fenómenos observados. El diseño empleado fue no experimental de corte transversal, dado que las variables fueron analizadas en un momento único, sin la manipulación deliberada de las condiciones de estudio. El alcance del trabajo fue correlacional, con el propósito de determinar el grado de relación entre las variables de interés y evaluar las diferencias significativas entre los grupos definidos por la categoría hotelera.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo constituida por 450 colaboradores operativos con contacto directo con clientes en hoteles de tres y cuatro estrellas ubicados en la Ciudad de México. Para la determinación del tamaño muestral, se empleó la fórmula de Cochran para poblaciones finitas, estableciendo un nivel de confianza de 1,96 (Z), un margen de error de 0,05 (e) y una variabilidad de 0,5 (p

= *q*), lo cual arrojó un requerimiento mínimo de 208 participantes. El muestreo fue de tipo probabilístico estratificado con afijación proporcional, garantizando la representatividad de cada categoría hotelera. Del total de 329 cuestionarios distribuidos, se recibieron 220 respuestas, alcanzando una tasa de respuesta del 66,9 %. Tras aplicar los criterios de exclusión, se eliminaron 4 casos por presentar más del 15 % de ítems sin responder, 2 casos por patrones de respuesta invariante y 1 caso por un tiempo de ejecución inferior a 5 minutos, resultando en una muestra final analizada de 213 colaboradores, distribuidos en 124 para hoteles de tres estrellas y 89 para hoteles de cuatro estrellas.

INSTRUMENTO

Se utilizó un cuestionario estructurado bajo una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1 representó totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. La variable estrés laboral se operacionalizó mediante 13 ítems distribuidos en las dimensiones de carga de trabajo (5 ítems), autonomía (4 ítems) y apoyo social (4 ítems). Por su parte, la variable calidad del servicio se integró por 13 ítems organizados en fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems) y empatía (4 ítems). La validez de contenido fue garantizada mediante el juicio de siete expertos, obteniéndose una *V* de Aiken global de 0,88, lo cual respalda la pertinencia y claridad de los reactivos (Ogishima et al., 2023; Yilin et al., 2023).

PROCEDIMIENTO Y CONSIDERACIONES ÉTICAS

La recolección de datos se efectuó entre enero y mayo de 2025 mediante un formulario en línea. Se garantizó la participación voluntaria de los informantes, quienes otorgaron su consentimiento informado previo al acceso al instrumento. Se aseguró el anonimato y la confidencialidad de la información, almacenando los datos anonimizados con acceso restringido para evitar cualquier uso indebido. El proceso se diseñó para minimizar sesgos de medición, considerando las recomendaciones sobre la calidad de las respuestas en estudios de encuesta (Shimada y Katahira, 2022; Sathyanarayana, 2026; Polas, 2025; Zhang et al., 2022).

ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento estadístico se realizó mediante el software IBM SPSS Statistics, versión 29. El plan de análisis se estructuró de la siguiente manera:

- **Verificación de supuestos:** Se evaluó la normalidad de la distribución mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors y el análisis de los coeficientes de asimetría y curtosis, bajo un criterio de ±1. La fiabilidad de las escalas se determinó mediante el alfa de Cronbach y el omega de McDonald.
- **Contraste de hipótesis:** Para la primera hipótesis, se aplicó la correlación de Pearson con intervalos de confianza al 95 % para determinar la asociación negativa significativa entre el estrés laboral y la calidad del servicio.
- **Análisis comparativo:** Para la segunda hipótesis, se empleó la prueba *t* de Student para muestras independientes, complementada con la prueba de Levene para la igualdad de varianzas y el cálculo de la *d* de Cohen para determinar el tamaño del efecto, estableciendo un nivel de significación de $\alpha = 0,05$.

RESULTADOS

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

El proceso de recolección de datos se efectuó sobre una población de 450 sujetos, estableciéndose un tamaño muestral mínimo requerido de 208 participantes. Tras el envío de 329 cuestionarios, se recibieron 220 respuestas, lo que representa una tasa de respuesta del 66,9 %. Del total recibido, se excluyeron 7 cuestionarios debido a la presencia de datos incompletos en más del 15 % de los ítems, patrones de respuesta invariante o un tiempo de ejecución inferior a 5 minutos, resultando en una muestra final

analizada de 213 sujetos. La composición de la muestra según la categoría del hotel se distribuyó en 124 participantes pertenecientes a establecimientos de tres estrellas (58,2 %) y 89 participantes de hoteles de cuatro estrellas (41,8 %).

FIABILIDAD Y ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

La consistencia interna de los instrumentos de medición fue evaluada mediante los coeficientes alfa de Cronbach y omega de McDonald, los cuales demostraron niveles adecuados para todas las dimensiones. En el constructo de estrés laboral, se obtuvo un α = 0,89 y ω = 0,90, con valores para sus dimensiones de carga de trabajo (α = 0,87; ω = 0,89), autonomía (α = 0,82; ω = 0,82) y apoyo social (α = 0,79; ω = 0,80). Por su parte, la calidad del servicio alcanzó un α = 0,90 y ω = 0,91, con indicadores de fiabilidad (α = 0,86; ω = 0,89), capacidad de respuesta (α = 0,85; ω = 0,86) y empatía (α = 0,79; ω = 0,79). La validez de contenido fue ratificada mediante el juicio de 7 expertos, obteniendo una V de Aiken global de 0,88.

Los estadísticos descriptivos revelaron que el estrés laboral presentó una media de 3,32 (*DE* = 0,65), con una carga de trabajo de 3,47 (*DE* = 0,82), autonomía de 2,89 (*DE* = 0,66) y apoyo social de 3,56 (*DE* = 0,72). En cuanto a la calidad del servicio, se registró una media global de 3,94 (*DE* = 0,67), desglosada en fiabilidad (*M* = 3,82; *DE* = 0,98), capacidad de respuesta (*M* = 3,92; *DE* = 0,76) y empatía (*M* = 4,12; *DE* = 0,62). Los valores de asimetría y curtosis para todas las variables se situaron dentro del rango de ±1.

VERIFICACIÓN DE SUPUESTOS

La normalidad de la distribución fue analizada mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors, obteniéndose para el estrés laboral un D = 0,066 (p < 0,05) y para la calidad del servicio un D = 0,061 (p < 0,05). No obstante, dado que los índices de asimetría y curtosis se mantuvieron dentro de los parámetros aceptables y considerando el tamaño muestral, se determinó la pertinencia de aplicar técnicas estadísticas paramétricas para el análisis de las hipótesis planteadas.

ANÁLISIS DE LA ASOCIACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO

La primera hipótesis planteaba una asociación significativa entre el estrés laboral y la calidad del servicio. Los resultados del coeficiente de correlación de Pearson indicaron una relación de $r(211) = 0,56$, $p < 0,001$, con un intervalo de confianza al 95 %. Este valor explica un 31,5 % de la varianza compartida (r^2 = 0,31). Al analizar las dimensiones del estrés laboral, se observaron correlaciones significativas con la calidad del servicio en carga de trabajo ($r(211) = 0,49$, $p < 0,001$), autonomía ($r(211) = 0,45$, $p < 0,001$) y apoyo social ($r(211) = 0,45$, $p < 0,001$). Ante la evidencia estadística, se acepta la hipótesis de investigación.

DIFERENCIAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO SEGÚN CATEGORÍA DEL HOTEL

La segunda hipótesis examinó las diferencias en la calidad del servicio percibido según la categoría del hotel. La prueba *t* de Student para muestras independientes arrojó una media de 3,83 (*DE* = 0,66) para los hoteles de tres estrellas y de 4,10 (*DE* = 0,69) para los de cuatro estrellas, con un estadístico $t(211) = 2,97$, p = 0,003. El tamaño del efecto calculado mediante la d de Cohen fue de 0,41, mientras que la prueba de Levene confirmó la homogeneidad de varianzas con $F(1, 211) = 1,70$, p = 0,193. En virtud de estos resultados, se acepta la hipótesis de investigación.

DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación estadística entre el estrés laboral y la calidad del servicio en hoteles de ciudad. Los hallazgos confirman la existencia de una asociación positiva de magnitud fuerte entre ambas variables, lo cual sugiere que la percepción de las demandas laborales y el bienestar psicológico del personal se encuentran

estrechamente vinculados con la excelencia en la prestación del servicio al cliente. Esta relación es consistente con la literatura que sostiene que el estado emocional y la estabilidad psicológica de los trabajadores constituyen un pilar fundamental para el desempeño organizacional en el sector hotelero (Schwepker y Dimitriou, 2021; Benitez y Medina, 2021).

En relación con la primera hipótesis, se identificó una asociación significativa y positiva entre el estrés laboral y la calidad del servicio, observándose que todas las dimensiones del constructo de estrés mantienen una covariación directa con los indicadores de calidad. Este resultado converge con las posturas teóricas que señalan cómo el entorno organizacional y las presiones del puesto de trabajo influyen en la capacidad de respuesta y la empatía del personal hacia los huéspedes (Tsui, 2021; Duffour et al., 2021). Si bien algunos estudios previos sugieren que el estrés puede derivar en conductas contraproducentes o sabotaje del servicio (Pradhan, 2021; Al-Romeedy y Khairy, 2024), el presente análisis subraya que, en el contexto hotelero urbano, la gestión de las tensiones laborales es un determinante crítico de la calidad percibida. Esta convergencia refuerza la idea de que el bienestar del empleado no es un elemento aislado, sino un factor que se refleja directamente en la interacción con el cliente (Haricharan, 2023; Bajaj, 2023).

Respecto a la segunda hipótesis, se confirmó que la calidad del servicio es significativamente mayor en hoteles de cuatro estrellas en comparación con aquellos de tres estrellas, aunque la magnitud de este efecto es pequeña. Esta diferencia puede atribuirse a la mayor disponibilidad de recursos, procesos estandarizados y una gestión de capital humano más estructurada en las categorías superiores, lo cual facilita un entorno laboral donde el estrés puede ser mitigado con mayor eficacia (Adzinyo et al., 2024; Oladehinde et al., 2024). Este hallazgo complementa las investigaciones que vinculan la infraestructura y la categoría del establecimiento con la capacidad de ofrecer experiencias consistentes al usuario, sugiriendo que la calidad del servicio no solo depende del esfuerzo individual, sino también de las condiciones organizacionales que definen la categoría del hotel (Crossman, 2024; Saber et al., 2025).

Implicaciones teóricas

Los resultados obtenidos contribuyen a la literatura sobre la gestión de recursos humanos en la industria de la hospitalidad al validar que la calidad del servicio es un fenómeno multidimensional, profundamente arraigado en la salud psicológica de los colaboradores. La asociación detectada entre el estrés y la calidad del servicio reafirma la relevancia de integrar enfoques de bienestar laboral dentro de las estrategias de servicio al cliente. Asimismo, el estudio aporta evidencia sobre cómo las características estructurales de los hoteles actúan como variables que modulan la calidad, sugiriendo que la excelencia operativa debe ser analizada considerando tanto el factor humano como la categoría del establecimiento (Quy et al., 2024; Umairoh et al., 2026).

Limitaciones

El diseño no experimental transversal empleado restringe la posibilidad de establecer una secuencia temporal o una relación de causalidad entre el estrés laboral y la calidad del servicio, limitando el análisis a una fotografía estática de la realidad observada. La utilización de autoinformes para la recolección de datos mediante un único informante por caso introduce el riesgo de sesgo de método común, lo cual podría influir en la magnitud de las asociaciones reportadas. Finalmente, al circunscribirse el estudio a un único contexto geográfico en la Ciudad de México, los resultados deben interpretarse con cautela al intentar su generalización hacia otros mercados hoteleros con condiciones socioeconómicas o culturales distintas.

CONCLUSIONES

La investigación permitió establecer una asociación significativa de magnitud robusta

entre el estrés laboral y la calidad del servicio en el sector hotelero urbano. Se identificó que las diversas dimensiones que integran la experiencia del trabajador presentan una covariación positiva con los estándares de atención percibidos por los usuarios, lo cual sugiere que los niveles de tensión ocupacional se encuentran estrechamente vinculados con la capacidad del personal para ejecutar sus funciones de cara al cliente de manera consistente.

Al contrastar la calidad del servicio según la categoría de los establecimientos, se determinó una diferencia significativa en los niveles de desempeño entre los hoteles de tres y cuatro estrellas. Los resultados indican que los hoteles de mayor categoría exhiben una calidad de servicio superior, lo cual denota una concomitancia entre la estructura organizacional, los recursos disponibles y la excelencia en la prestación del servicio, aunque dicha diferencia se manifiesta con una magnitud de efecto reducida.

El aporte conceptual central de este estudio radica en la confirmación de que la calidad del servicio no constituye un elemento aislado de la gestión operativa, sino que se encuentra intrínsecamente relacionado con el bienestar psicosocial del capital humano. La evidencia recabada subraya la importancia de considerar la salud ocupacional como un componente determinante en la configuración de la experiencia del cliente, estableciendo un marco de referencia donde la estabilidad emocional del colaborador y la excelencia en el servicio mantienen una relación estadística directa y constante en el entorno de la hotelería urbana.

SUGERENCIAS

Implicaciones prácticas y profesionales

- **Implementación de programas de gestión del bienestar psicosocial:** Dado que el estrés laboral incide directamente en la calidad del servicio, las gerencias hoteleras deben integrar protocolos de mitigación de carga mental que incluyan pausas activas, rotación de turnos y espacios de descompresión para el personal de recepción, permitiendo así una mejora sostenida en la interacción con el huésped.
- **Estandarización de procesos operativos en hoteles de tres estrellas:** Ante la brecha observada en el desempeño entre categorías hoteleras, es imperativo que los establecimientos de menor categoría adopten metodologías de capacitación técnica y soporte administrativo similares a las empleadas en hoteles de cuatro estrellas, con el fin de reducir la variabilidad en la calidad del servicio ofrecido.
- **Desarrollo de competencias socioemocionales:** Las organizaciones deben priorizar la formación en inteligencia emocional y manejo de conflictos para el personal de contacto directo, transformando la percepción del estrés en una gestión proactiva de las demandas del servicio, lo cual favorecerá una experiencia del cliente más consistente y profesional.

Futuras líneas de investigación

- **Estudios de diseño longitudinal:** Se recomienda realizar investigaciones que incorporen mediciones en distintos momentos temporales para determinar la dirección de la causalidad entre el estrés laboral y la calidad del servicio, superando las restricciones propias de los diseños transversales y permitiendo un análisis dinámico de la evolución de las variables.
- **Triangulación de fuentes de información:** Es necesario que futuros trabajos incorporen la evaluación del desempeño mediante la observación directa o la retroalimentación de los huéspedes, mitigando así el posible sesgo de método común derivado del uso exclusivo de autoinformes por parte del personal.

- **Ampliación del alcance geográfico y contextual:** Resulta fundamental replicar este modelo analítico en otras regiones urbanas y entornos turísticos diversos, con el propósito de contrastar si las dinámicas observadas en la Ciudad de México se mantienen constantes o si están sujetas a variaciones culturales y socioeconómicas específicas de cada localidad.

REFERENCIAS

Adzinyo, O. A., Dzansi, D. Y. y Strydom, A. (2024). Service quality facets and hotel customer retention in Ghana: Evidence from the Volta Region. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, *13*(2), 72–83.

Al‐Romeedy, B. S. y Khairy, H. A. (2024). Organizational politics and employee job performance in the tourism and hospitality industry: workplace stress and counterproductive work behavior. *Tourism Review*, *79*(8), 1457–1473.

Bajaj, M. K. (2023). Examining The Influence Of Job Stress On Job Performance And Turnover Intentions Among Hospitality Industry Employees. *Journal for ReAttach Therapy and Developmental Diversities*, 1041–1050.

Benitez, M. y Medina, F. J. (2021). A work-unit level analysis of employees' well-being and service performance in hospitality industry. *Current Psychology*, *41*(2), 1043–1056.

Crossman, S. (2024). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Boutique Hotels. *Journal of Hospitality and Tourism*, *4*(3), 1–9.

Dabral, V. y Purohit, H. (2023). Addressing Human Resource Challenges in the Logistics and Supply Chain Management Industry: Impediments on the Path to Achieving Sustainability. *DME Journal of Management.*, *4*(02), 1–9.

Dewi, A. K., Berlianti, M., Ariningrum, H. y Aini, H. (2025). The Relationship between Hybrid Work Systems, Employee Well-Being, and Organizational Performance in the Service Sector in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, *13*(5), 1287–1298.

Duffour, K. A., Gbolonyo, P. K. y Chen, T. (2021). Impact of Job Stress on Job Performance and Turnover Intention Among Employees in Hospitality Industry in Ghana. *International Journal of Applied Research in Business and Management*, *2*(2).

Gip, H., Guchait, P., Paşamehmetoğlu, A. y Khoa, T. (2022). How organizational dehumanization impacts hospitality employees service recovery performance and sabotage behaviors: the role of psychological well-being and tenure. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *35*(1), 64–91.

Haricharan, S. J. (2023). Leadership, management and organisational implications for public service employee well-being and performance. *SA Journal of Human Resource Management*, *21*.

Islam, M. A. y Alam, M. N. (2024). Does workplace fun reduce job stress? Role of work engagement and job autonomy in the hospitality industry. *Tourism and Hospitality Research*, *26*(2), 290–304.

Jahangir, S., Xie, R., Iqbal, A. y Hussain, M. (2025). The Influence of Sustainable Human Resource Management Practices on Logistics Agility: The Mediating Role of Artificial Intelligence. *Sustainability*, *17*(7), 3099.

Luo, J. M., Vu, H. Q., Li, G. y Law, R. (2021). Understanding service attributes of robot hotels: A sentiment analysis of customer online reviews. *International*

Journal of Hospitality Management, *98*, 103032.

Ogishima, H., Ito, A., Kajimura, S. y Himichi, T. (2023). Validity and reliability of the Japanese version of the sustainability consciousness questionnaire. *Frontiers in Psychology*, *14*, 1130550.

Oladehinde, G. J., Oladele, A. F., Lawal, O. L. y Kehinde, O. J. (2024). Place of hotel characteristics and security systems in hotel operations, Nigeria. *Security Journal*, *37*(4), 1382–1408.

Oliinyk, N., Podolskyi, M., Velykochyy, V., Albeshchenko, O. y Домашенко (2024). Enhancing hotel and restaurant business efficiency through digital technologies. *Multidisciplinary Reviews*, *8*, 2024spe058.

Polas, M. R. H. (2025). Common Method Bias in Social and Behavioral Research: Strategic Solutions for Quantitative Research in the Doctoral Research. *Journal of Comprehensive Business Administration Research*.

Pradhan, S. (2021). Work stressors and job outcomes: an empirical investigation of frontline service employees in the Indian hospitality industry. *Evidence-based HRM a Global Forum for Empirical Scholarship*, *10*(1), 35–52.

Quy, H. T. K., Tran, M. D. y Dinh, T. M. (2024). Servant leadership and service recovery performance: influence of creative adaptability and employee psychological well-being. *Management Decision*, *62*(11), 3659–3680.

Saber, A., Helmy, S. H. y Gaber, M. H. A. (2025). The Role of Internet of Things in Improving Hotel Operations in Hospitality and Tourism Services and Its Impact on Customers Loyalty. *Journal of Tourism, Hotels and Heritage*, *10*(1), 102–126.

Sathyanarayana, S. (2026). Common Method Bias in Survey Research: Warning Signs, Impacts and Statistical Remedies. *Asian Journal of Economics Business and Accounting*, *26*(6), 222–236.

Schwepker, C. H. y Dimitriou, C. K. (2021). Using ethical leadership to reduce job stress and improve performance quality in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, *94*, 102860.

Shimada, D. y Katahira, K. (2022). Sequential dependencies of responses in a questionnaire survey and their effects on the reliability and validity of measurement. *Behavior Research Methods*, *55*(6), 3241–3259.

Suprayitno, D. (2025). The influence of human resource synergy, project management, and logistics on the implementation of sustainable development in the new capital city. *Edelweiss Applied Science and Technology*, *9*(5), 2169–2184.

Tsui, P.-L. (2021). Would Organizational Climate and Job Stress Affect Wellness? An Empirical Study on the Hospitality Industry in Taiwan during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*(19), 10491.

Uddin, M., Hmaidan, R. A., Amir, M. y Shaukat, H. S. (2025). Driving Efficiency and Sustainability: Integrating Industry 4.0 and Sustainable Human Resource Management Practices in the Logistics Service Sector. *Journal of Posthumanism*, *5*(6), 817–834.

Umairoh, J. P. M., Bagis, F., Widhiandono, H. y Fitriati, A. (2026). Job Stress, Ego Depletion, and Turnover Intention: The Buffering Role of Islamic Spiritual Well-Being in the Hospitality Industry. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, *21*(1), 157–170.

Wang, T. (2021). An Intelligent Passenger Flow Prediction Method for Pricing Strategy and Hotel Operations.

Complexity, *2021*(1).

Yilin, R., Chu, K. y Zhu, F. (2023). Reliability and validity of the Chinese version of the Athletes' Received Support Questionnaire. *Frontiers in Psychology*, *14*, 1176035.

Zhang, W., Yuan, G., Xue, R., Han, Y. y Taylor, J. E. (2022). Mitigating Common Method Bias in Construction Engineering and Management Research. *Journal of Construction Engineering and Management*, *148*(9).