GACETA CIENTÍFICA
https://doi.org/10.46794/gacien.8.1.1412

ARTÍCULOS ORIGINALES
Escuela de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán
Vol. 8(1), enero - marzo de 2022, Huánuco - Perú
http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien
ISSN 2617 - 4332

Experiencia subjetiva del empleado en colaboradores de establecimientos hoteleros de la región Junín

Subjective employee experience of hotel employees in the Junin region

Marco A. J. Paredes-Perez[1], **Antonio E. Palomino-Crispín**[2], **Víctor R. Cárdenas-Tapia**[3], **Helida Aliaga-Balbin**[4], **Carla F. Gonzales-Peralta**[5]

Cómo citar: Paredes-Pérez, M.A.J., Palomino-Crispín, A.E., Cárdenas-Tapia, V.R. Gonzales-Peralta, C.F. y Aliaga-Balbin, H. (2022). Experiencia subjetiva del empleado en colaboradores de establecimientos hoteleros de la región Junín. *Gaceta Científica, 8*(1), 37-43. https://doi.org/10.46794/gacien.8.1.1412

[1]Doctor en Administración.
Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
maparedes@uncp.edu.pe
https://orcid.org/0000-0001-5963-839X

[2]Maestro en Marketing y Turismo.
Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
apalomino@uncp.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-5338-6918

[3]Doctor en Administración.
Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
vcardenast@uncp.edu.pe
https://orcid.org/0000-0003-2816-9310

[4]Maestra en Gestión Educativa y Didáctica.
Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma, Perú.
cgonzales@uncp.edu.pe
https://orcid.org/0000-0003-1872-8772

[5]Doctora en Administración de Negocios Globales.
Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
haliaga@uncp.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-7142-4340

Arbitrada por pares ciegos

Recibido: 30/09/2021
Aceptado: 03/01/2022

Autor de correspondencia:
maparedes@uncp.edu.pe;
marcoparedes3973@gmail.com

Resumen

Objetivo. Determinar las características del *employee experience* en colaboradores de establecimientos hoteleros de la región Junín. **Métodos**. El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, diseño descriptivo simple y no experimental-transeccional. Los métodos fueron la observación, el análisis y síntesis; así como el inductivo-deductivo, mientras que el instrumento aplicado fue el cuestionario y la técnica la encuesta. La muestra estuvo conformada por 320 colaboradores de establecimientos hoteleros de la región Junín y el criterio de selección de la muestra fue no probabilístico por conveniencia. **Resultados**. Los principales resultados fueron que los niveles de experiencia del empleado a nivel subjetivo fueron regulares en sus dimensiones física y tecnológica, y de nivel alto en su dimensión cultural; lo que refleja que, pese a las condiciones adversas por pandemia de la covid-19, los colaboradores desarrollaron labores con propiedad y asertividad. **Conclusión**. Las empresas del sector hotelero deben implementar programas que refuercen y establezcan las condiciones objetivas de su entorno laboral a fin de generar experiencias subjetivas redituables y positivas en favor de sus colaboradores y la productividad de la organización.

Palabras clave: employee, experience, condiciones físicas, tecnológicas, culturales.

Abstract

Objective: To determine the characteristics of the employee experience in employees of hotel establishments in the Junín region. **Methods**. The type of research was basic, descriptive level, simple descriptive design and non-experimental-transectional. The methods used were observation, analysis and synthesis and inductive-deductive, while the instrument applied was the questionnaire and the technique was the survey. The sample consisted of 320 employees of hotel establishments in the Junín region and the sample selection criterion was non-probabilistic by convenience. **Results**. The main results were that the levels of employee experience at the subjective level were regular in its physical and technological dimensions, and high in its cultural dimension; which reflects that, despite the adverse conditions due to the covid-19 pandemic, the collaborators performed their tasks with appropriateness and assertiveness. **Conclusion**. Companies in the hotel sector should implement programs that reinforce and establish the objective conditions of their work environment in order to generate profitable and positive subjective experiences in favor of their employees and the productivity of the organization.

Keywords: employee, experience, physicals conditions, technological, cultural.

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Introducción

Un gran porcentaje de seres humanos buscan encontrar una vida de tranquilidad emocional y paz mental; es por ello que el bienestar subjetivo o, en términos más coloquiales, la felicidad, es un estado intrínseco vital o constructo que debe ser estructurado dotándolo de significado por todo tipo de personas en cualquier contexto, ámbito geográfico o laboral. En tal sentido, de acuerdo a Denegri et al. (2015), quienes manifiestan que la definición de bienestar subjetivo está compuesta por un componente cognitivo que corresponde a la satisfacción con la vida, en términos globales o de la misma forma, en aspectos específicos; y el factor afectivo, que está relacionado a la presencia de sentimientos positivos.

En ese sentido, el presente trabajo aborda dicha temática referida al bienestar subjetivo traducido como experiencia subjetiva del empleado (*employee experience*) y, como dice Romero (2021), la experiencia del empleado expresa la suma de todo lo que observa, siente y vive un empleado a lo largo de su relación con la organización, desde el primer contacto hasta la última interacción; todo lo cual influye sobre sus sentimientos, actitudes y comportamientos.

El contexto turístico y hotelero en estos años de pandemia por la covid-19, se ha visto modificado de manera radical debido a las nuevas condiciones laborales, las cuales se implementaron de manera súbita e inesperada con nuevas formas de trabajo; todo lo cual resquebrajó la estabilidad laboral de numerosos trabajadores, quienes fueron los que enfrentaron de manera directa dicha problemática, plagada de gran incertidumbre, deteriorando su estabilidad emocional y laboral. En tal sentido, la región Junín, en Perú, al haber sido afectada en mayor medida por la pandemia covid-19, aplicó estrategias de adaptación frente a la misma, con el propósito de dinamizar su economía y reestablecer la salud de su población; por ello, las diferentes empresas de prestación de servicios de hospedaje, hotelería y turismo detuvieron abruptamente sus operaciones, recuperándose paulatinamente después de agosto de 2020, con la implementación de protocolos de atención.

Respecto a tal situación, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021), en un informe anual señalaba que el sector turismo fue uno de los más afectados por la pandemia porque las actividades que engloba —viajes, entretenimiento, restaurantes y bares, compras, entre otras— son actividades con alto nivel de contacto entre personas. Asimismo, según el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo, la región de Latinoamérica y el Caribe es la región del mundo donde el sector turístico tiene el mayor porcentaje de participación, tanto en el producto bruto interno como en el empleo, el cual depende en gran medida del turismo. De la misma forma, Babii y Nadeem (2021) señalaban que el turismo continúa siendo uno de los sectores más perjudicados por la pandemia de la covid-19, especialmente en los países de la región de Asia-Pacífico y las Américas, debiendo adaptarse a la “nueva normalidad” tras la pandemia. De igual modo Laurente (2021) señaló que la actividad turística en la región de Puno, en Perú, se perjudicó abruptamente casi el 100 % de la llegada de turistas a mediados de 2020, generando una situación de alarma nunca antes vista. Al respecto, el Índice de Competitividad Regional (INCORE, 2020) informó que los resultados negativos de la emergencia sanitaria por la covid-19 fueron abrumadores y, en algunos casos, letales; asimismo, de acuerdo con las estadísticas del Instituto Peruano de Economía (IPE), las cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), señalaban que los niveles de pobreza en la región Junín se habían reducido levemente en los años precedentes; pero se incrementaron a niveles muy preocupantes a finales de 2020. En sintonía con lo anterior, Daries et al. (2021) señalaban que según MINCETUR, las previsiones que hacían en el 2020 eran que aproximadamente el 80 % de las operaciones de flujo turístico y hotelero decrecieron, reduciendo el flujo de divisas de los países que formaban parte de las redes y el exosistema turístico integrado a nivel regional y mundial.

En relación a las definiciones de la variable estudiada, Rodríguez (2021) señala que la *employee experience* es la suma de todo lo que experimenta un empleado a lo largo de su estadía con la empresa: desde la primera interacción *onboarding* hasta la última, luego de que termina la relación con la empresa *offboarding*; de la misma forma, Morgan (2017), autor de *The Employee Experience Advantage*, indica que la experiencia del trabajador se refiere a rediseñar o reconfigurar la estructura, tecnología y cultura de la empresa, enfocándose en los colaboradores y su experiencia subjetiva. La experiencia del empleado aglutina todas las sensaciones subjetivas que experimenta el colaborador en su periplo o viaje laboral por la organización y comprende una visión holística de las relaciones entre empresa y empleado que trasciende el estricto ámbito laboral. Asimismo, dimensiona el constructo teórico de la experiencia del empleado en tres dimensiones: física, tecnológica y tecnológica. Por su parte, Soler (2017) establece que la *employeee experience* abarca la totalidad de experiencias, expectativas, percepciones y aprendizajes que adquiere el trabajador en su experiencia laboral, bajo un contexto de cultura y clima organizacional determinado.

Por lo anterior, los autores del presente estudio consideramos que este tuvo como principal objetivo caracterizar o describir la experiencia del empleado en tal sector empresarial en la región Junín. Asimismo, al ser el presente estudio de nivel descriptivo, no considera metodológicamente una hipótesis de trabajo, en vez de ello, se obtuvieron estimaciones puntuales de la variable y sus dimensiones, como señalan Evwcombe y Merino (2006), quienes señalan que el uso de resúmenes estadísticos y estimaciones puntuales son fundamentales en estudios descriptivos y comparativos, más no las pruebas de hipótesis, porque se trata de un estudio con variable unidimensional. Por ello, en el presente trabajo se estableció que el nivel de la *employee experience* seria regular, por las indagaciones realizadas previamente y durante el estudio; esto quiere decir que la experiencia subjetiva del colaborador en el ámbito de sus labores fue ambigua o ambivalente, puesto que por un

lado estuvo la incertidumbre y temor por la pandemia y sus efectos en la salud, y por otro lado la tranquilidad por el hecho de contar con empleo y poder subvencionar algunos gastos básicos o familiares

Métodos

Tipo de estudio

El tipo de estudio fue por su finalidad básico, el enfoque de investigación fue cuantitativo, el nivel y el diseño descriptivo simple, transeccional y no experimental, lo que permitió caracterizar la variable y establecer los rangos de baremos para agrupar la variable en dimensiones y facilitar su interpretación.

Población/criterios de selección de la población

La población estuvo conformada por todos los trabajadores de los establecimientos hoteleros de la región Junín (Perú); asimismo, para su determinación final se establecieron los criterios de inclusión que consideraron a todos los colaboradores que estuvieron dispuestos a participar en el estudio, y se excluyó a todo el personal que estuvo de licencia, vacaciones o contagiados por la covid-19.

Muestra/tipo de muestreo

La muestra estuvo conformada por 320 colaboradores de establecimientos hoteleros de la región Junín. El muestreo, debido a la naturaleza de las variables y la investigación, fue no probabilístico por conveniencia, por ser el que mejor se adaptó a la rigurosidad del estudio. Esta técnica se empleó teniendo en cuenta lo planteado por Otzen y Manterola (2017), quienes señalan que este tipo de muestreo permite elegir y priorizar aquellos casos accesibles que estén de acuerdo en ser incluidos, en virtud a la accesibilidad y proximidad de las personas conformantes de la muestra; de otro lado, tengamos en cuenta que a niveles probabilísticos un valor muestral de 320 es considerado como un valor representativo y con probabilidad de aleatoriedad, debido a que no todos los preseleccionados desearon participar del estudio.

Instrumentos de recolección de datos/proceso de validación de los instrumentos de medición

El instrumento empleado fue el cuestionario de *employee experience* basado en los aportes originales de Morgan (2017), el mismo que constó de diecisiete reactivos en una escala de: “totalmente en desacuerdo” (1), “en desacuerdo” (2), “indiferente” (3), “de acuerdo” (4), “totalmente de acuerdo” (5); dividido en tres dimensiones de análisis: físico, tecnológico y cultural. Los baremos fueron: “negativo” (17-40), “regular” (41-62), “positivo” (63-85), para la variable; en tanto que para la dimensión física fue: “negativo” (4-9), “regular” (10-15), “positivo” (16-20); la dimensión tecnológica: “negativo” (3-7), “regular” (8-11), “positivo” (12-15) y la dimensión cultural: “negativo” (10 23); “regular” (24-37), y “positivo” (38- 50).

Procedimientos de la recolección de datos

El procedimiento de acopio de datos fue realizado de manera virtual, mediante un formulario generado en Google, y tuvo un tiempo de aplicación máximo de 20 minutos. Los encuestados accedieron vía soporte virtual a la plataforma.

Aspectos éticos

Cada una de las etapas del proceso de investigación y revisión de la literatura se abordó a partir de un estricto y minucioso protocolo de citación, referenciación y reconocimiento de los múltiples aportes y teorizaciones realizadas por los diferentes autores consultados. En este estudio no existen conflictos de interés de los autores.

Análisis de datos

Los datos fueron procesados en el programa Excel y el software SPSS 25, a partir del cual se obtuvieron los estadígrafos descriptivos que permitieron generar y establecer descripciones, conclusiones y discusiones.

Resultados

De acuerdo con la tabla 1, el nivel de *employee experience* del empleado fue regular en un 43,1 % de los casos, positivo en un 36,6 % y negativa en un 20,3 %; es decir, la percepción subjetiva desde el punto de vista del colaborador es medianamente satisfactoria, constituyéndose en un factor de riesgo laboral si es descuidado y no se establecen medidas preventivas.

Tabla 1
Employee Experience

	f	%
Negativo	65	20,3
Regular	138	43,1
Positivo	117	36,6
Total	320	100,0

De acuerdo con la tabla 2, el nivel de *employee experience* relacionado a la dimensión física fue negativo en un 17,8 %, regular en un 50,0 % y positivo en un 32,2 %; es decir, la percepción subjetiva relacionada al ámbito físico (instalaciones, locaciones, ambientes, tecnología, equipos e instrumentos, desde el punto de vista del colaborador y en atención a sus estrategias personales de afrontamiento frente a situaciones de alto estrés o incertidumbre, es media o regular, ni tan buena ni tan mala; debiendo las organizaciones hoteleras prestar atención a equipos y ambientes laborales que permitan mejores condiciones de trabajo de los colaboradores.

Tabla 2
Dimensión Física

	f	%
Negativa	57	17,8
Regular	160	50,0
Positiva	103	32,2
Total	320	100,0

De acuerdo con la tabla 3, el nivel de *employee experience* relacionado a la dimensión tecnológica fue negativo en un 18,4 %, regular en un 47,5 % y positiva en un 34,1 %; es decir, en la percepción subjetiva relacionada al ámbito tecnológico se observa que un 47,5 % fue regular; lo cual permite vislumbrar que la implementación tecnológica en los diversos establecimientos hoteleros es relativamente positiva, pudiendo los empleados realizar sus labores sin mayores contratiempos, teniendo en consideración que el 34,1 % considera buena su experiencia laboral.

Figura 3
Dimensión Tecnológica

	f	%
Negativa	59	18,4
Regular	152	47,5
Positiva	109	34,1
Total	320	100,0

De acuerdo con la tabla 4, el nivel de *employee experience* relacionado a la dimensión cultural fue negativo en un 18,4 %, regular en un 39,7 % y positiva en un 41,9 %; es decir, la percepción subjetiva relacionada al ámbito cultural, desde el punto de vista del colaborador, es tendiente a ser positiva; lo cual refiere una organización adecuada y solidaria frente a las condiciones laborales, debiendo mantenerse y mejorarse para que se aproxime a un nivel óptimo y sostenible.

Tabla 4
Dimensión Cultural

	f	%
Negativa	59	18,4
Regular	127	39,7
Positiva	134	41,9
Total	320	100,0

Discusión

El principal hallazgo de la presente investigación fue que el nivel de *employee experience* de los colaboradores de establecimientos hoteleros de la región Junín basado en la estimación puntual estadística realizada fue, medio o regular, lo cual quiere decir que el resultado puede ser visto desde dos perspectivas. Una de ellas hace referencia a que la experiencia laboral, si bien es cierto no es totalmente satisfactoria, tampoco es tan negativa que no se pueda lidiar y convivir dentro de ella. Desde otra perspectiva a partir de los resultados podemos inferir que, a partir de esta experiencia relativamente traumática, los colaboradores hayan madurado su perfil psicológico, encaminándose a hacer mejor el día a día de su trabajo. En todo caso, ambos enfoques reflejan que, pese a las condiciones de pandemia, los colaboradores de los hoteles de la región Junín se sobrepusieron y gestionaron apropiadamente los momentos de crisis; esto lo afirmamos teniendo en cuenta algunas otras investigaciones relacionadas a lo manifestado que revisaremos a continuación.

Laškarin Ažić (2017), por ejemplo, demuestra la importancia de la satisfacción en las relaciones laborales en entidades turísticas y su influencia conjunta en la satisfacción laboral general. Al mismo tiempo, Serafin-Cacha (2018) obtuvo como resultado que una apropiada gestión del *employee experience* influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa. De igual forma, López y Perales (2019) determinaron que existe relación entre las dimensiones del *employee experience* y el desempeño laboral. De La Cruz (2019) estableció que el *employee experience* se relaciona con la motivación laboral de los trabajadores del área de bebidas. Heimerl et al. (2020) destacan que existen áreas importantes como la tecnológica y física para ofrecer un buen servicio a los clientes y que la experiencia del empleado es vital para brindar un servicio de calidad. Kim et al. (2021) establecen que existe asociación significativa entre la experiencia del trabajador y los niveles de innovación. Rispler y Luria (2021) establecen que el clima y motivación de seguridad organizacional tienen un papel positivo en la predicción de un comportamiento deseado.

Por tanto, podemos afirmar que el presente estudio nos brinda la posibilidad de compartir un primer acercamiento al fenómeno de la experiencia del empleado, debiendo realizarse estudios de mayor profundidad a fin de evaluar las posibles asociaciones y causalidades entre variables relacionadas, con el objeto de proponer alternativas de solución solidas que contribuyan a la mejora y sistematización de dicha experiencia del empleado; finalmente diremos que los siguientes estudios también demuestran la importancia de la gestión de la experiencia del empleado dentro de las organizaciones para afrontar situaciones inesperadas y divergentes.

Como en el caso de Sánchez-Rivero et al. (2021), quienes afirman que a raíz de la pandemia por la covid-19 se ha distorsionado el flujo normal de turismo con pérdidas irrecuperables en la región de Extremadura en España. De otro lado, Laurente (2021) estableció que la actividad turística en la región de Puno en Perú se perjudicó abruptamente en casi el 100 % de la llegada de turistas a mediados de 2020, generando una situación de alarma nunca antes vista. De la misma manera, Ruiz-Frutos y Gómez-Salgado (2021) manifestaron que el ambiente de trabajo repercute directamente en la estabilidad y salud emocional-mental, sobre todo frente a tragedias inesperadas y en situaciones de alta presión y

estrés. Asimismo, Loro-Ortega (2021) describió que en una situación como el brote de pandemia por virus, este hecho juega un papel determinante en la propagación de la enfermedad y el colapso del tejido social y de convivencia; en tal sentido, es necesario y fundamental desarrollar en las poblaciones afectadas estrategias de gestión emocional y resiliencia, puesto que los efectos subjetivos de las medidas restrictivas se evidencian en las actitudes, conductas y comportamientos de los integrantes de tal entorno, lo cual puede desembocar en episodios depresivos disfuncionales y de naturaleza severa.

Al mismo tiempo, Sánchez-Silva (2021), en una revisión de la situación de pandemia, establecía que pese a no existir datos comprobados sobre el resquebrajamiento psicológico de los trabajadores de diversos sectores industriales y de servicios, existen múltiples evidencias de deterioro en la salud mental de la fuerza laboral provocado por el miedo, el caos e incertidumbre vivida, aunado al aislamiento, desastres naturales y riesgos económicos, políticos y sociales; destaca también que el abordaje eficaz de los riesgos psicosociales es una labor pendiente en toda España. De igual forma Bustamante-Godoy (2021) señalaba que la pandemia de la covid-19 obligó a que tanto personas como organizaciones debamos transformarnos y dar importancia a la experiencia del empleado en pandemia; sin embargo, una vez que las empresas lograron estabilizar sus procesos a distancia comenzaron a notar que debían interesarse (aún más) por su activo más importante: las personas.

De forma similar, Hernanz (2020), en su publicación virtual “Covid-19 y experiencia de Empleado: Primeros resultados”, manifiesta que la pandemia de la covid-19 generó situaciones de gran incertidumbre, cambios diarios, donde jugó un papel importante el deterioro de la experiencia del trabajador, con solo un 6,7 % de satisfacción entre los empleados. Del mismo modo, Mendoza (2020) refiere que en la publicación online “No somos los mismos” refería que en los primeros a 6 meses de cuarentena global el clima laboral se ha deteriorado; al respecto, según Llorente (2020), el Foro Económico Mundial señala que representa el “mayor experimento psicológico jamás conducido”, en referencia a la cuarentena producto de la covid-19, donde 2,6 miles de millones de la población mundial se mantuvieron en aislamiento de alguna forma, y donde aparte de la preocupación de atender a los distintos pacientes infectados con la pandemia, era necesario generalizar la atención psicológica.

Asimismo, Caparrós (2021) señaló que algunos empresarios del rubro de la hostelería en la Comunidad Valenciana se encuentran en un relajamiento de las distintas restricciones, lo cual, sin embargo, no ofrece un futuro prometedor a corto plazo. De otro lado, Lugo (2021) manifiesta que paralelamente a la prohibición de eventos en la hotelería y áreas turísticas, se desplegarían alrededor de 38 mil policías y efectivos militares en la protección de las personas. En el mismo sentido, Lozano-Vargas (2020) señala que la epidemia por la covid-19 tuvo consecuencias psicológicas en la población general con deterioro físico y mental, caracterizadas por incertidumbre, insomnio, ira, temor a ser infectado, incremento del abuso de alcohol o de cigarrillos, aislamiento social, desarrollo del trastorno de estrés postraumático, trastornos de ansiedad, trastorno depresivo, somatización y la percepción de pérdida.

Frente a tales evidencias que hacen hincapié a la importancia de la percepción y salud subjetiva de los colaboradores, las jerarquías y gerencias de tales establecimientos hoteleros deben tener en cuenta la importancia de la gestión de las personas en la empresa, a fin de optimizar el adecuado manejo de las dimensiones involucradas en la generación de la experiencia del empleado, sin dejar de considerar los espacios físicos, tecnológicos y culturales dentro de cada organización en particular.

Conclusiones

Los niveles de *employee experience* (experiencia subjetiva del empleado) y sus dimensiones física, tecnológica y cultural fueron, en general, de nivel medio, y solo en la dimensión cultural fueron altos, lo cual quiere decir que, muy a pesar de la situación de pandemia, los trabajadores tuvieron una actitud resiliente y positiva, con los matices de que en un nivel regular o medio, dicha experiencia fue ambivalente, entre mala y buena, por el hecho de enfrentar una situación incierta y temible, y por el contrario favorable por contar con actividad laboral que permita solventar los gastos personales y familiares. Lo destacable en este punto es que en el ámbito cultural la mayoría de reacciones señalan una experiencia positiva; lo cual pone de manifiesto que dentro de las organizaciones las muestras de apoyo y solidaridad impactaron en los trabajadores, generando a partir de ello lealtad con sus empleadores y empresas.

Las empresas del sector hotelero en la región Junín deben implementar medidas preventivas y programas que optimicen las condiciones objetivas de trabajo dentro de sus organizaciones, con el objetivo de generar una experiencia redituable y positiva en favor de sus colaboradores y elevar la productividad de los servicios que ofrecen, a partir de una adecuada planeación estratégica, dinámica y perfectible en el tiempo.

Limitaciones

El presente estudio, al ser una investigación de nivel descriptivo, no profundiza en el fenómeno de la experiencia subjetiva laboral de los empleados, siendo su mayor aporte la amplitud de la muestra y la caracterización de la misma; es por ello que en el contenido del mismo no se presentan resultados de mayor profundidad analítica que permitan optimizar los aportes. Otra limitación excepcional fue persuadir y negociar la participación de los sujetos de la muestra con los dueños, empresarios y colaboradores de los establecimientos hoteleros considerados de la región Junín, a fin de que participen en el estudio, por las condiciones de pandemia y la desconfianza masiva en este tipo de estudios.

Recomendaciones

Es aconsejable incentivar este tipo de investigaciones en niveles de estudio superiores como investigación de carácter correlacional, explicativo, predictivo y explicativo (observacional y experimental), puesto que, al abordar la experiencia subjetiva del empleado, se pueden prevenir síndromes de desgaste profesional, burnout, enfermedades laborales y riesgos psicosociales

Fuentes de financiamiento

La investigación fue realizada con recursos propios.

Contribución de los autores

MAJPP: autor principal; redacción y estructuración de contenidos del artículo.
AEPC: coautor; redacción y estructuración de contenidos del artículo.
VRCT: coautor; elaboración de la redacción en APA 7ª edición.
CFGP: redacción del manuscrito final.
HAB: colaboración científica de la estructura del manuscrito y su contenido.

Conflicto de interés

No presenta conflictos de intereses.

Referencias

Babii, A. y Nadeem, S. (2021). *El turismo en el mundo tras la pandemia*. IMF. https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/02/24/na022521-how-to-save-travel-and-tourism-in-a-post-pandemic-world

Bustamante-Godoy, S. (2021, 24 de mayo). *La experiencia del empleado en pandemia*. PDA International Blog. LATAM. https://blog.pdainternational.net/blog/2021/05/24/la-experiencia-del-empleado-en-pandemia/

Caparrós, A. (2021, 21 de abril). *Ximo Puig anuncia la relajación de las restricciones a la hostelería en la Comunidad Valenciana*. ABC. https://www.abc.es/espana/comunidad-valenciana/abci-ximo-puig-anuncia-relajacion-restricciones-hosteleria-comunidad-valenciana-202104211327_noticia.html

Castro, M. P. y Cebreros, M. (2020). *Coronavirus en la industria hotelera: Cambios en la gestión y estrategias de reactivación en Lima, Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. http://hdl.handle.net/10757/654052

Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2021). *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe: Aplicación de la metodología para la evaluación de desastres (DaLA)*. CEPAL. https://www.cepal.org/es/publicaciones/46551-evaluacion-efectos-impactos-la-pandemia-covid-19-turismo-america-latina-caribe

Daries, J., Jaime, V., y Bucaram, S. (2021). *Evolución del turismo en Perú 2010-2020, la influencia del COVID-19 y recomendaciones pos-COVID-19: Nota sectorial de turismo. Publications*. Banco Interamericano de Desarrollo. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Evolucion-del-turismo-en-Peru-2010-2020-la-influencia-del-COVID-19-y-recomendaciones-pos-COVID-19-nota-sectorial-de-turismo.pdf

De La Cruz, C. Y. (2019). *Employee Experience para mejorar el clima organizacional en un hospital nacional de Lima – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener]. DSpace Repository. http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3543

De La Cruz, C. Y. (2019). *Employee Experience para mejorar el clima organizacional en un hospital nacional de Lima – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener]. DSpace Repository. http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3543

Denegri C, M., García J., C. y González R, N. (2015). Definición de bienestar subjetivo en adultos jóvenes profesionales chilenos. Un estudio con redes semánticas naturales. *CES Psicología, 8*(1), 77-97.

G. Evwcombe, R. y Merino Soto, C. (2006). Intervalos de confianza para las estimaciones de proporciones y las diferencias entre ellas. *Interdisciplinaria, 23*(2), 141-154.

Heimerl, P., Haid, M., Benedikt, L. y Scholl-Grissemann, U. (2020). Factores que influyen en la satisfacción laboral en la industria hotelera. *SAGE Open, 10*(4), 2158244020982998. https://doi.org/10.1177/2158244020982998

Hernanz, M. (2020, abril 2). *Covid-19 y Experiencia de Empleado: Primeros resultados*. Lukkap: Consultora de Transformación Internacional. https://www.lukkap.com/blog/covid-19-y-experiencia-de-empleado-primeros-resultados/

Instituto Peruano de Economía [IPE]. (2020). J*unín: Índice de pobreza crecería hasta en 35% por COVID-19*. Índice de Competitividad Regional [INCORE]. https://incoreperu.pe/portal/index.php/noticias/item/60-junin-indice-de-pobreza-creceria-hasta-en-35-por-covid-19

Daeho, K., Jiseon, S., Myeong-Gu, S. y Mi-Jin, S. (2021). Enjoy the pain that you cannot avoid: Investigation on the relationship between developmental job experience and employees' innovative behavior. *Journal of Business Research, 126*, 363-375. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.12.064

Laškarin, M. (2017). The impact of hotel employee satisfaction on hospitability performance. *Tourism and hospitality management*, 23, 105-117. https://doi.org/10.20867/thm.23.1.8

Laurente, L. F. (2021). Demanda de turismo internacional en tiempos de COVID-19 en la región de Puno—Perú. *Economía Coyuntural, 6*(1), 49-78.

López, E. A. y Perales, W. E. (2019). *El Employee Experience y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Laredo – Trujillo, año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/45996

López, E. A. y Perales, W. E. (2019). *El Employee Experience y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Laredo – Trujillo, año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/45996

Loro, D. M. (2021). Percepción de riesgo e impacto psicológico del covid-19 durante el periodo de cuarentena en población boliviana. *Revista Científica Ciencia Médica, 24*(1), 52-58. https://doi.org/10.51581/rccm.v24i1.345

Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría, 83*(1), 51-56. https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687

Lugo, M. (2021, 25 de marzo). *Prohíben fiestas, conciertos y eventos en hoteles y lugares turísticos en fin de Semana Santa*. Diario Libre. https://www.diariolibre.com/actualidad/ciudad/prohiben-fiestas-conciertos-y-eventos-en-hoteles-y-lugares-turisticos-en-fin-de-semana-santa-HH25222500

Méndez-Díaz, E. y Calleja, R. (2018). Employee experience: Un viaje con los zapatos de nuestros empleados. *Observatorio de recursos humanos y relaciones laborales, 130*, 52-58.

Mendoza, S. (2020, 28 de septiembre). *¡No somos los mismos!* El clima laboral a 6 meses de cuarentena. Visma Latam - Recursos. https://latam.visma.com/blog/no-somos-los-mismos-el-clima-laboral-a-6-meses-de-cuarentena/

Mesa, R. (2020, 30 de marzo). Las consecuencias del coronavirus en el sector del Turismo. IMF Smart Education. https://blogs.imf-formacion.com/blog/mba/consecuencias-coronavirus-en-sector-turismo/

Morgan, J. (2017). *The Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces they Want, the Tools they Need, and a Culture They Can Celebrate*. Wiley.

Observatorio de RRHH [ORH]. (2021, 17 de junio 17). *Cómo ha cambiado la experiencia del empleado en un año marcado por el aislamiento y la incertidumbre*. ORH. https://www.observatoriorh.com/gestion/como-ha-cambiado-la-experiencia-del-empleado-en-un-ano-marcado-por-el-aislamiento-y-la-incertidumbre.html

ONU. (2021, 30 de junio). *El impacto del COVID-19 en el turismo costará cuatro billones de dólares a la economía mundial*. Noticias ONU. https://news.un.org/es/story/2021/06/1493872

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology, 35*(1), 227-232. https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037

Padilla, A., Lluglla, L. A., Álvarez, W. R. y Ramírez Rodríguez, B. E. (2021). Crisis y reactivación turística en tiempos de covid-19. Cámara de turismo provincia de Pastaza. *Revista Universidad y Sociedad, 13*(3), 426-434.

Rispler, C. y Luria, G. (2021). Employee experience and perceptions of an organizational road-safety intervention – A mixed-methods study. *Safety Science*, 134, 105089. https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.105089

Rodríguez, H. (2021). *Employee Experience: ¿Por qué es importante dentro de la organización?* Crehana. https://www.crehana.com/pe/blog/empresas/employee-experience-por-que-es-importante-dentro-de-la-organizacion/

Romero, M. (2021). *Happy Employee Experience. Como hacer empleados felices y conseguir resultados extraordinarios*. Urano.

Ruiz-Frutos, C., y Gómez-Salgado, J. (2021). Efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 24*(1), 6-11. https://doi.org/10.12961/aprl.2021.24.01.01

Sánchez-Rivero, M., Rodríguez-Ranel, M. C. y Ricci-Risquete, A (2021). Percepción empresarial de la pandemia por COVID-19 y su impacto en el turismo: Un análisis cualitativo del destino Extremadura, España. *Estudios Gerenciales, 37*(159), 265-279. https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4427

Sanchez-Silva, C. (2021). *Coronavirus: La pandemia silenciosa: La salud mental de los trabajadores empeora a gran velocidad*. El País. https://elpais.com/economia/2021-02-25/la-pandemia-silenciosa-la-salud-mental-de-los-trabajadores-empeora-a-gran-velocidad.html

Serafín, G. (2018a). *Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/25227

Soler, L. (2017, 6 de junio). *El Employee Experience, la nueva tendencia y el futuro de los esfuerzos de RRHH*. HRTRENDS. https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/employee-experience-nueva-tendencia-futuro-esfuerzos-rrhh