



Universidad  
del Valle



Cuadernos de  
Administración

*Journal of Management*

Print ISSN: 0120-4645 / E-ISSN: 2256-5078 / Short name: cuad.adm.

Pages: e2310718 / Vol: 37 / Issue: 69 / Jan. - Apr. 2021

Faculty of Administration Sciences / Universidad del Valle / Cali - Colombia

## Trabajo turístico y calidad de vida laboral. Una percepción de los trabajadores de la hotelería

*Karla Isabel Domínguez Albiter, Elva Esther Vargas Martínez, Lilia Zizumbo Villarreal, Judith Alejandra Velázquez Castro*

---

### **How to cite this paper?**

Domínguez Albiter, K. I., Vargas Martínez, E. E., Zizumbo Villarreal, L., & Velázquez Castro, J. A. (2021). Tourism Jobs and Quality of Work-Life. A Perception from the Hotel Industry Workers. *Cuadernos de Administración*, 37(69), e2310718. <https://doi.org/10.25100/cdea.v37i69.10718>

---

### **Resumen**

El turismo en general y la hotelería en particular se muestran como grandes generadores de empleo en México y el mundo; no obstante, diferentes estudios han puesto en evidencia las condiciones laborales que prevalecen en el trabajo turístico, por no lograr la calidad de vida que se requiere al interior de las empresas. El objetivo de esta investigación tuvo como propósito analizar la influencia del trabajo turístico sobre la calidad de vida laboral del personal de la hotelería de la ciudad de Querétaro, México; un destino industrial y turístico que se ha convertido en ícono del empleo y con la más alta calidad de vida de sus habitantes. La investigación utilizó una metodología cuantitativa, aplicando un cuestionario autoadministrado a trabajadores de niveles directivo, administrativo y operativo. Los resultados muestran que la percepción del personal sobre el trabajo turístico y la calidad de vida laboral es positiva, pero en un nivel bajo; los directivos y los trabajadores con mayor preparación son quienes mejor aprecian ambas variables. Se observa una fuerte y positiva relación en todas las dimensiones y se comprueba una influencia del trabajo turístico sobre la calidad de vida laboral, donde la estabilidad laboral es uno de los factores determinantes. El estudio resulta relevante para el campo turístico contribuyendo a mejorar las condiciones laborales del sector.

**Palabras Clave:** Calidad de vida laboral, Trabajo turístico, Hotelería, Satisfacción laboral.

## 1. Introducción

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2018), reconoce que uno de cada diez empleos en el mundo se genera por medio de alguna actividad relacionada con el turismo; haciéndolo el segundo sector productivo más grande de la economía. En México el sector terciario emplea a más de la mitad de los mexicanos de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2019) y, en el caso de la actividad turística, existe un enorme volumen de recursos humanos concentrado en la hotelería.

La problemática que presenta el trabajo turístico (TT), enmarca diferencias entre los países en vías de desarrollo y los desarrollados, ya que, para estos últimos, el turismo representa una conquista del tiempo libre y el ocio; mientras que, para los otros, es la actividad generadora de empleo donde se dispone de trabajo para la población, pero sometida a condiciones que imponen los corporativos internacionales de esos países desarrollados (Coll-Hurtado y Córdoba, 2006).

Derivado de la preocupación sistemática y científica sobre el impacto de estos puestos de trabajo sobre el ser humano y sobre el desarrollo de las empresas aparece el término calidad de vida laboral (CVL); un concepto multifactorial que integra elementos objetivos (bienestar material, relaciones armónicas con el ambiente y la sociedad) y subjetivos (expresión emocional, seguridad percibida, productividad personal y salud percibida del trabajador), que llevan al hombre a sentirse sano, productivo, seguro, y capaz (Gómez y Sabeh, 1995).

En ese marco, la presente investigación tuvo como objetivo analizar la influencia del trabajo turístico (TT) sobre la calidad de vida laboral (CVL) del personal de la hotelería de la ciudad de Querétaro, México; un destino industrial y turístico que se ha convertido en ícono del empleo y con la más alta calidad de vida de sus habitantes. El estudio resulta relevante para el campo turístico contribuyendo con información que ayude a mejorar las condiciones laborales del sector. Para ello, el documento presenta un fundamento del modelo hipotético, la metodología que se siguió en el estudio, el tratamiento y análisis de datos, la discusión; así como las conclusiones y futuras líneas de investigación.

## Revisión de literatura

Algunos estudios señalan que la tercerización de la economía ha sido de forma acelerada, por lo que el mercado de trabajo no ofrece oportunidades reales, prevaleciendo el empleo de baja calidad debido a la gran demanda (Coll-Hurtado y Córdoba, 2006).

El turismo es una actividad laboral constituida en su mayoría por mujeres, desempeñando actividades vulnerables y de baja remuneración (Carvalho. Costa,

45 Lykke y Torres, 2014; Carrillo, 2017; Moreno y Cañada, 2018); igualmente, emplea a  
46 menores de edad, y la población estudiantil representa una importante fuerza de  
47 trabajo en temporadas vacacionales; al igual que los grupos étnicos y culturales tienen  
48 una mínima representación, pues prevalece la discriminación que no les permite  
49 ocupar puestos importantes en las empresas del sector (Albarracín y Castellanos,  
50 2013; Sigüenza, Brotons y Huete, 2013).

51

52 Esta actividad presenta un modelo de trabajo que se desprende de los estándares  
53 laborales internacionales, constituido por empleos flexibles, de baja calidad, contratos  
54 temporales, altas jornadas laborales, rotación de turnos, con bajos salarios y  
55 prestaciones (Huizar, Villanueva y Rosales, 2016; Méndez, Juárez y Hernández.,  
56 2015); condiciones que incrementan la productividad bajo un modelo económico que  
57 aspira al crecimiento y competitividad soportado en la precarización laboral  
58 (Hernández, Vargas, Castillo y Zizumbo, 2018), contribuyendo a profundas  
59 desigualdades sociales y económicas (OIT, 2017; Robinson, Martins, Solnet y Baum,  
60 2019).

61

62 La Ley Federal del Trabajo (2019) menciona que un trabajo digno respeta plenamente  
63 la dignidad humana; da acceso a la seguridad social y se percibe un salario  
64 remunerador. Empero, el TT en las últimas décadas pasó de ser un trabajo servil a  
65 formar parte de un trabajo asalariado de forma simulada, disminuyendo al individuo  
66 en el uso de su tiempo libre, su salud, sus relaciones familiares y laborales (Garazi,  
67 2016; Sánchez y Olivarría, 2016). De tal forma que como lo señala De la Garza (2009),  
68 este tipo de trabajos fragmentados son incapaces de constituir identidades colectivas  
69 o individuales, y mucho menos de seguridad.

70

71 El TT se sigue enaltecendo por la gran cantidad de empleos que genera la hotelería;  
72 no obstante, una característica es su inestabilidad por la dinámica estacional (Guidetti,  
73 Pedrini y Zamparini, 2020). El empleo estable se constituye como fuente de protección  
74 para los trabajadores (Tokman, 2006); existiendo evidencia que la formación y  
75 experiencia profesional contribuyen a esa permanencia (Hualde, Guadarrama y  
76 López, 2016; Marrero, Rodríguez y Ramos, 2016).

77

78 Kwahar y Iyortsuun (2018) apuestan por la humanización del entorno laboral a partir  
79 de las relaciones sociales, el sistema de remuneración y recompensa, el equilibrio  
80 hogar-trabajo, la seguridad laboral, la formación y oportunidades para la autonomía  
81 personal, y un entorno seguro y saludable. En la hotelería es reconocido que los  
82 empleados le otorgan mayor importancia a su desempeño en el trabajo para  
83 garantizar la calidad en el servicio (Netemeyer y Maxham, 2007); sin embargo, la  
84 carga de trabajo genera un desequilibrio con la familia (Bahar y Osman, 2020; Zhao y  
85 Qu, 2009), así como una baja satisfacción laboral (Deery y Jago, 2015).

86 Por otra parte, aparece la calidad de vida laboral (CVL) para alcanzar el bienestar  
87 físico, mental y social del individuo, dependiendo de su percepción, con base en su  
88 nivel de felicidad, satisfacción y sentido de recompensa (Ardilla, 2003). Al tratarse de

89 un concepto multidimensional, se incluye además el bienestar material y espiritual del  
90 hombre en un marco social y cultural (González, Santacruz y Estrada, 2007). La CVL  
91 constituye uno de los retos dentro de las organizaciones, ya que el individuo, a través  
92 del trabajo ve cubiertas sus necesidades básicas y no básicas (Pidal, 2009), sin dejar  
93 de considerar al ambiente externo como un elemento que afecta estas dimensiones  
94 (Zohurul y Siengthai, 2009).

95

96 La medición de la CVL se ha transformado con el tiempo, al principio se evaluaron  
97 dimensiones de las tareas (Oldham y Hackman, 1976), más adelante se analizó a  
98 través de los valores ambientales y humanos (Walton, 1985). Su estudio en la  
99 actualidad considera el trabajo en sus múltiples contextos, como el comportamiento  
100 del individuo dentro y fuera de su puesto de trabajo, compartiendo bases de la  
101 psicología organizacional (Oldham y Hackman, 1976; Walton, 1985). No obstante,  
102 Cummings y Worley (2009) afirman que la CVL necesita de una constante medición,  
103 que permita lograr su implementación real y certera.

104

105 Recientemente se integra una concepción donde el individuo debe desarrollarse  
106 holísticamente, principalmente bajo la satisfacción de una amplia gama de  
107 necesidades: reconocimiento, equilibrio empleo-familia y motivación, entre otros  
108 (Ardilla, 2003; Zohurul y Siengthai, 2009; Argüelles et al., 2014; Molina, Pérez,  
109 Lizarraga y Larrañaga, 2018).

110

111 Igualmente, se intenta explicar el papel de la CVL y su vínculo con la productividad y  
112 la competitividad (Yeh, 2013); con el compromiso laboral (Yirik y Babür, 2014; Zopiatis,  
113 Constanti y Theocharous, 2014), con la inteligencia emocional (Demir, 2011), la  
114 responsabilidad social empresarial (Carrasquilla y Centeno, 2015; Vargas, 2015), los  
115 resultados empresariales turísticos (Molina et al., 2018), y el desempeño financiero y  
116 la prosperidad económica de los hoteles (Borralha, Neves, Pinto y Viseu, 2016).

117

118 Frente al trabajo turístico, con una mano de obra intensiva y de contacto con otras  
119 personas, el estudio de la CVL se centra en la satisfacción del individuo (Bednarska,  
120 2013; Kruger, 2014; Kwahar y Akuraun, 2018). Lee, Back y Chan (2015) asocian la  
121 satisfacción laboral con la personalidad y la motivación humana; considerando que el  
122 apoyo de los compañeros de trabajo y del jefe es un importante factor para la  
123 satisfacción laboral (Nilgün, 2017), incrementando la CVL (Yönetim y Dergisi, 2017;  
124 Ratna, Gde-Bendesa y Antara, 2019).

125

126 Específicamente, Zhao y Qu (2009) analizaron los conflictos ocasionados por la  
127 interferencia del trabajo con la familia, recomendando a las empresas integrar  
128 programas para el adecuado desarrollo del personal y sus tareas con el entorno  
129 familiar; por su parte, Lewis y Gruyère (2010) consideran que se debe aumentar la  
130 flexibilidad de horarios y las relaciones mutuas para afectar positivamente el bienestar  
131 de los empleados. Lin, Wong y Ho (2013) proponen un sistema de beneficios de ocio,

132 como principal moderador, y Real, García y Piloto (2012) reconocen aspectos  
133 ergonómicos y físicos del lugar de trabajo, su organización y factores de seguridad.

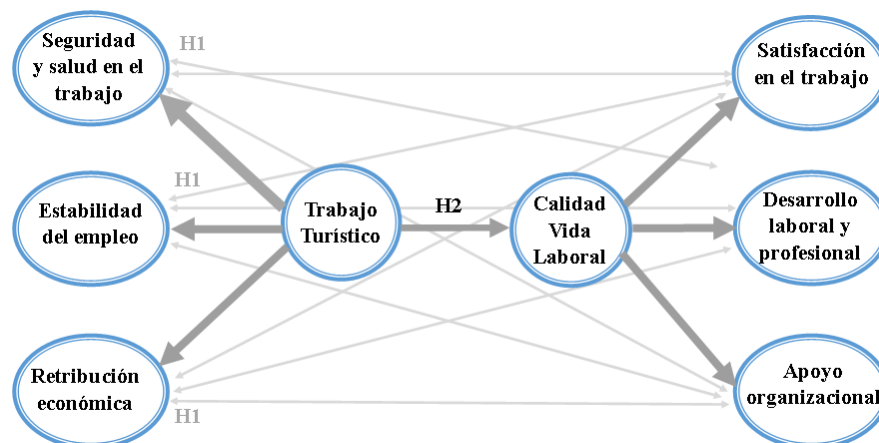
134

135 En el sector hotelero, la CVL, se ha evaluado a través de dimensiones como la  
136 remuneración, estabilidad, seguridad social y jornada laboral (Huizar et al., 2016),  
137 alcanzando el equilibrio entre ésta y las tareas (Hofmann y Stokburger-Sauer, 2017);  
138 también existen modelos que integran la igualdad de oportunidades, crecimiento,  
139 equidad y compensación, siendo los responsables de atraer y retener a los mejores  
140 talentos y lograr mantenerlos a largo plazo en la organización (Ambardar y Singh,  
141 2017). Así también, los beneficios en seguridad y las prestaciones son importantes  
142 factores de CVL (Ratna et al., 2019).

143

144 El modelo teórico se constituyó de dos variables con tres dimensiones cada una; para  
145 TT: 1) seguridad y salud en el trabajo, 2) estabilidad del empleo y 3) retribución  
146 económica; y para CVL: 1) satisfacción en el trabajo, 2) desarrollo laboral y  
147 profesional, y 3) apoyo organizacional; tal como se muestra a continuación en la Figura  
148 1.

149



150

151

152 **Figura 1. Influencia del trabajo turístico (TT) sobre la calidad de vida laboral (CVL).**

153

## 154 2. Materiales y métodos

155

156 La investigación tuvo cimientos epistemológicos post-positivistas en tanto pretende ir  
157 más allá de un objeto mecanicista, al tener un objeto empírico que es parte de la  
158 realidad, y que, a través de la cuantificación de datos, se pueden encontrar las  
159 tendencias de comportamiento de las variables (trabajo turístico y calidad de vida  
160 laboral). De ahí que la investigación se base en el enfoque cuantitativo, con un diseño  
161 de corte transversal, no experimental, ya que los datos fueron recabados en un solo  
162 periodo y no se manipularon variables, sino que el fenómeno se presenta tal y como  
163 se observa en la realidad. El alcance es explicativo, ya que además de considerar la  
164 relación entre las variables, se explica la influencia de las dimensiones de trabajo  
165 turístico sobre la calidad de vida laboral. Por consiguiente, se plantean las siguientes  
hipótesis de investigación:

166 H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa y positiva entre las dimensiones de trabajo turístico  
167 (seguridad y salud en el trabajo, estabilidad del empleo, retribución económica) y las  
168 dimensiones de calidad de vida laboral (satisfacción en el trabajo, desarrollo laboral y  
169 profesional, apoyo organizacional).

170

171 H<sub>2</sub>: El trabajo turístico tiene una influencia significativa y positiva sobre la calidad de  
172 vida laboral.

173

174 Una vez revisada la literatura y analizado el constructo teórico conceptual, se  
175 definieron las variables y se concretó su operacionalización (Tabla 1). Se diseñó y  
176 aplicó un cuestionario dividido en dos partes, en una se integraron las variables  
177 sociodemográficas (edad, género, estado civil, nivel educativo, dependientes  
178 económicos, turno, puesto, personal a su cargo, salario, antigüedad, número de  
179 trabajos actuales y tipo de contrato), y en la otra los reactivos que valoran la  
180 percepción de los empleados sobre el trabajo turístico y la calidad de vida laboral en  
181 la hotelería, con una escala Likert de 6 puntos, donde (1) es totalmente en desacuerdo  
182 hasta (6) que es totalmente de acuerdo.

183

184 El instrumento fue sometido a la revisión de expertos académicos y a una prueba de  
185 pilotaje de 40 sujetos, a partir de la cual se realizaron ajustes en los reactivos del  
186 instrumento. El cuestionario se aplicó a los trabajadores de la hotelería de la ciudad  
187 de Querétaro, México, durante el segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.

188

### 189 **Tabla 1. Operacionalización de las variables**

190

191 Las pruebas estadísticas de confiabilidad (alfa de Cronbach) y validez (análisis  
192 factorial exploratorio) fueron satisfactorios; en conjunto, las dimensiones presentaron  
193 una varianza explicada acumulada del 74.57% y niveles de consistencia interna  
194 aceptables (Tabla 2). De esta manera, se pudo proseguir con los análisis de  
195 comparación de medias y correlaciones (coeficiente de Pearson) y el análisis de  
196 regresión lineal.

197

### **Tabla 2. Análisis factorial y varianza**

198

#### 199 **2.1 Caracterización de la muestra**

200

201 La muestra fue no probabilística, estuvo integrada por 156 trabajadores de empresas  
202 hoteleras de la ciudad de Querétaro; su selección fue por sujetos voluntarios, ya que  
203 no fue posible extraer un muestreo de probabilidad aleatorio debido al inicio de la  
204 pandemia. Los participantes fueron jóvenes entre 18 a 35 años de edad (64.1 %),  
205 destacando el género femenino con un poco más de la mitad de la muestra, y 62.8 %  
206 solteros. Respecto a su nivel educativo 27.6% concluyó la secundaria, 24.4% la  
207 preparatoria y 26.9% la licenciatura, lo que muestra la realidad nacional del sector  
208 turístico, que se ha mencionado en otros estudios, donde una gran parte de los  
209 trabajadores cuenta todavía con educación básica.

210 La mayoría de los trabajadores sostienen económicamente a una o dos personas;  
211 respecto a su jornada 46.8% maneja turno mixto. El 62.2% es personal operativo, por  
212 lo que no manejan personal a su cargo. Asimismo, 60% recibe un salario mensual  
213 entre \$ 3,700.00 y \$ 7,000.00 pesos mexicanos. Por otro lado, 46.8% de los  
214 respondientes tiene menos de un año laborando, aunque un poco más de la mitad  
215 (56.4%) cuenta con un contrato indeterminado y 75% de los encuestados solo generan  
216 ingresos bajo esta actividad laboral (Tabla 3).

217

218 En definitiva, se trata de un grupo laboral de jóvenes y adultos jóvenes, solteros, con  
219 educación de secundaria a licenciatura, con poca antigüedad en la empresa donde  
220 laboran, ocupando puestos operativos, en su mayoría con un ingreso menor a \$  
221 7,000.00 mensuales.

222

223

### Tabla 3. Descripción de la muestra.

224

## 225 3. Resultados

226

### 227 3.1 Análisis descriptivo

228

229 Al analizar las medias aritméticas de las dimensiones que conforman la variable  
230 trabajo turístico, se observa que la percepción de los trabajadores es positiva, pero en  
231 un nivel bajo ( $\bar{x} = 3.90$  a  $\bar{x} = 4.53$ ); aunque se observa una valoración negativa para  
232 retribución económica. Algo semejante ocurre con las dimensiones de la variable  
233 calidad de vida laboral ( $\bar{x} = 4.09$  a  $\bar{x} = 4.47$ ), cuyos valores apenas superan el  
234 “moderadamente de acuerdo”. En consecuencia, la percepción sobre el trabajo  
235 turístico se ve afectada por los salarios que reciben los trabajadores de los hoteles; y  
236 la calidad de vida laboral presume poco apoyo para el reconocimiento por el trabajo  
237 realizado y las propuestas para el logro de las metas (Ver tabla 4).

238

239

### Tabla 4. Análisis descriptivo

240

241 Las variables sociodemográficas muestran que tanto hombres como mujeres aprecian  
242 de la misma forma las dimensiones en evaluación, por lo que no existen diferencias  
243 significativas en el género. En cuanto al estado civil, los solteros apreciaron mejor que  
244 los casados las dimensiones de estabilidad del empleo, desarrollo laboral y  
245 profesional, y apoyo organizacional ( $P < 0.050$ ) (Tabla 5).

246

247

### Tabla 5. T-Student y ANOVA

248

249 En lo correspondiente a nivel educativo, los trabajadores con licenciatura otorgaron  
250 los valores más altos en la satisfacción en el trabajo ( $\bar{x} = 5.17$ ,  $\sigma = 1.711$ ), el desarrollo  
251 laboral y profesional ( $\bar{x} = 5.23$ ,  $\sigma = 1.805$ ), estabilidad del empleo ( $\bar{x} = 5.08$ ,  $\sigma = 1.811$ ), y  
252 la seguridad y salud en el trabajo ( $\bar{x} = 5.0$ ,  $\sigma = 1.711$ ); mientras que el personal con  
253 estudios de primaria y secundaria otorgaron valores menores.

254 Por otra parte, la edad no interviene para que existan diferencias significativas sobre  
255 la estabilidad del empleo, retribución económica ni satisfacción en el trabajo; pero sí  
256 sobre la seguridad y salud en el trabajo, el desarrollo laboral y profesional, y el apoyo  
257 organizacional; siendo los más jóvenes los que mejor evaluaron estas dimensiones,  
258 mientras que los grupos de 36 a 45 años y 56 a 65 años, son los que mantienen las  
259 percepciones más bajas.

260

261 Otra variable que interviene significativamente en la valoración de todas las  
262 dimensiones fue el puesto que ocupan dentro del hotel, aquellos con cargos  
263 administrativos evaluaron mejor el trabajo turístico ( $\bar{x}=5.01$ ) y la calidad de vida laboral  
264 ( $\bar{x}=5.10$ ), seguido de los puestos gerenciales y los operativos; aun cuando estos  
265 últimos representan 62.2% de la muestra.

266

267 Igualmente se evidencia una desigualdad entre las percepciones de acuerdo con su  
268 nivel educativo, aquellos que cuentan con mayor preparación son los que mejor  
269 apreciación tienen del TT y CVL. Mientras que la edad y el estado civil también son  
270 variables representativas de las opiniones sobre calidad de vida laboral en los hoteles.

271

### 272 **3.2 Análisis correlacional**

273

274 La Tabla 6 muestra las correlaciones entre las dimensiones de CVL y TT; todas son  
275 altamente significativas, positivas y de fuerza moderada y alta. Se puede advertir que  
276 seguridad y salud, primera dimensión de TT mantiene una relación positiva fuerte con  
277 la satisfacción en el trabajo ( $r = 0.685$ ,  $P \leq 0.010$ ) y, el desarrollo laboral y profesional  
278 ( $r = 0.667$ ,  $P \leq 0.010$ ); mientras que con el apoyo organizacional ( $r = 0.509$ ,  $P \leq 0.010$ )  
279 la asociación es positiva moderada. Lo mismo sucede con la estabilidad del empleo,  
280 cuyas relaciones son las más fuertes, en particular con la satisfacción en el trabajo ( $r$   
281  $= 0.775$ ;  $P \leq 0.010$ ). La tercera dimensión, retribución económica, mantiene  
282 igualmente asociaciones positivas y moderadas, donde nuevamente, con la  
283 satisfacción en el trabajo resultó ser la más alta ( $r = 0.588$ ,  $P \leq 0.010$ ).

284

285

#### 285 **Tabla 6. Correlación de Pearson**

286

### 287 **3.3 Análisis explicativo**

288

289 Como se puede observar en la Tabla 7, los tres modelos que emanan de la variable  
290 dependiente CVL: I) Satisfacción en el trabajo, II) Desarrollo laboral y profesional y,  
291 III) Apoyo organizacional, son significativos, puesto que hay un ajuste de los datos con  
292 la muestra para explicar la realidad. Por otra parte, el estadístico de Durbin-Watson y



293 el factor de inflación de varianza (VIF) fueron probados para asegurar que no haya  
294 problemas de autocorrelación y colinealidad entre las variables.

295

296

### Tabla 7. Regresión lineal múltiple

297

298 En particular, el modelo I muestra que la mayor influencia la tiene estabilidad del  
299 empleo ( $\beta = 0.542; P < 0.010$ ), indicando que el no ser despedido injustificadamente,  
300 y permanecer en el empleo, independientemente de las temporadas bajas, aumentará  
301 la satisfacción en el trabajo, impactando en la percepción de los colaboradores en  
302 aspectos como: realizar su trabajo en libertad, disfrutar de actividades de ocio y tiempo  
303 libre con la familia.

304

305 De la misma manera, en el modelo II, seguridad y salud en el trabajo es la que tiene  
306 mayor influencia sobre desarrollo laboral y profesional ( $\beta = 0.414; P < 0.010$ ),  
307 indicando que los atributos de instalaciones, medidas de seguridad e higiene, y el que  
308 se otorguen prestaciones como la alimentación, inciden positivamente para el  
309 desarrollo de sus funciones; lo que contribuye a que el trabajador tenga mayor  
310 confianza para desarrollar sus actividades (Kwahar y Akuraun, 2018).

311

312 Finalmente en el modelo III, destaca nuevamente la estabilidad en el empleo, teniendo  
313 la influencia con mayor fuerza sobre apoyo organizacional ( $\beta = 0.471; P < 0.010$ ).  
314 Mostrando que la confianza sobre su permanencia en el puesto, permite mejorar  
315 aspectos sobre sus tareas, apoyar propuestas de mejora, además de impulsar sus  
316 carreras profesionales dentro de la organización tal como lo señala Huízar et al.  
317 (2016).

318

319 Con base en los resultados, se conjetura que los tres modelos son significativos y dan  
320 soporte a la idea de que el TT incide sobre la CVL, debido a que los valores de  
321 regresión validan el supuesto establecido.

322

## 323 4. Discusión

324

325 Esta investigación evidencia que el TT y la CVL en los hoteles de Querétaro son  
326 valorados positivamente, pero en un nivel bajo. Se evidencia que la estabilidad del  
327 empleo tiene una alta influencia sobre la satisfacción en el trabajo; hablando de la  
328 incertidumbre que sienten los trabajadores ante el despido injustificado y la  
329 permanencia en el empleo durante las temporadas bajas del turismo (Huizar et al.,  
330 2016). Uno de los principales determinantes de la CVL es el obtener un puesto de  
331 trabajo estable tal como lo demostraron Marrero et al. (2016); además de indicar que  
332 la estabilidad suele estar ligada con altos niveles de educación, similar a los resultados  
333 de Carvalho et al. (2014) y Hualde et al. (2016). Contrariamente a lo esperado, este  
334 estudio no encontró diferencia significativa sobre la percepción entre hombres y  
335 mujeres respecto a las dimensiones de CVL.

336 Los hoteles deben ocuparse más sobre factores como el ambiente laboral y las  
337 jornadas laborales que limitan el tiempo familiar de los colaboradores; un hallazgo que  
338 apoya las investigaciones previas de Zhao y Qu (2009) y Bahar y Osman (2020), ya  
339 que esto aumenta la satisfacción del trabajador. Asimismo, las oportunidades para  
340 seguirse preparando, junto con el apoyo que los hoteles les brinden para hacerlo,  
341 aumenta considerablemente el desempeño de sus funciones (Netemeyer y Maxham,  
342 2007). Autores como Braverman (1981) y De la Garza (2009) advierten que las  
343 implicaciones de visualizar al individuo solo desde la fuerza de su trabajo y la creación  
344 de capital, generan una fragmentación colectiva e individual, que lleva a la disminución  
345 de su capacidad de acción positiva dentro de la empresa, generando insatisfacción  
346 laboral.

347

348 Tal como otras investigaciones (Zohurul y Siengthai, 2009; Yirik y Babür, 2014), se  
349 confirma que existe una correlación significativamente positiva entre el desarrollo  
350 laboral, la retribución económica, el apoyo organizacional y la seguridad y salud,  
351 reafirmando que estas apoyan la satisfacción laboral. Enfatizando que la estabilidad  
352 laboral genera sistemas de beneficios de ocio, como principal moderador de su  
353 motivación y comunicación con todas las áreas, influyendo en el aumento de la  
354 satisfacción en el trabajo e, impactando en la mejora de la percepción de los  
355 colaboradores en aspectos como: la libertad de trabajar, actividades de ocio y tiempo  
356 libre con la familia (Demir, 2011; Lin et al., 2013). El apoyo de sus compañeros y  
357 superiores aumenta el desarrollo laboral y por ende la CVL (Yönetim y Dergisi, 2017;  
358 Ratna et al., 2019).

359

360 Esto sugiere la conveniencia de apoyar a los empleados haciendo compatibles los  
361 roles familiares y laborales (Garazi, 2016; Sánchez y Olivarría, 2016). Esto puede ser  
362 particularmente relevante en esta industria, ya que los empleados generalmente  
363 enfrentan largas horas en turnos rotativos, fines de semana nocturnos y turnos en días  
364 festivos (Harris et al., 2007); también se enfrentan a la falta de seguridad laboral y los  
365 trabajos de baja calificación.

366

367 En el caso de los trabajadores de empresas hoteleras de Querétaro se valora más la  
368 estabilidad del empleo y la seguridad y salud en el trabajo que la retribución  
369 económica, lo que confirma que el sector turístico no ofrece los salarios más  
370 competitivos frente a otras actividades productivas (Carrillo, 2017). Sin embargo, estos  
371 factores adquieren relevancia en la medida de otorgar trabajo seguro, sobre todo  
372 frente a situaciones de desempleo y crisis económica (Ratna et al., 2019).

373

## 374 **5. Conclusiones**

375

376 En términos generales, los trabajadores de los hoteles de Querétaro perciben que la  
377 organización satisface de manera moderada sus necesidades relacionadas con la  
378 CVL; lo mismo sucede con las dimensiones del TT, con la excepción de la retribución  
379 económica que para el personal en su mayoría no cumple con sus expectativas.

380 Existen relaciones entre las dimensiones de las dos variables y se comprueba una  
381 influencia del TT sobre la CVL, aunque no de manera directa, pero que sí en su  
382 conjunto, lo cual soporta el cumplimiento del objetivo principal de la investigación. Los  
383 hoteles podrían implementar iniciativas para promover el ascenso de sus trabajadores  
384 a mejores puestos de trabajo, toma de decisiones, capacitación, así como estrategias  
385 de apoyo desde sus superiores para el cumplimiento de las metas profesionales, y  
386 procesos que informen, reconozcan y apoyen las aportaciones que cada colaborador  
387 realiza.

388

389 Se comprueba la hipótesis de correlación entre las dimensiones de TT y CVL,  
390 concluyendo que éstas no solo se presentan, sino que además son positivas y  
391 moderadas-fuertes. De la misma manera, la hipótesis de influencia, aunque no se  
392 comprueba de manera directa, en conjunto se soporta su comprobación, cumpliendo  
393 con el objetivo principal de la investigación.

394

395 Para futuros estudios es importante considerar el carácter multidimensional de la  
396 variable CVL y analizarla en contraste con los indicadores determinantes de cada  
397 organización o empresa hotelera, con el fin de desarrollar estudios que sigan  
398 demostrando la correlación e influencia entre ambas variables.

399

400 Con la investigación, se lograron identificar aspectos de CVL que los hoteles podrían  
401 mejorar. Entre éstos se destacan las iniciativas para promover el ascenso a mejores  
402 puestos de trabajo, la toma de decisiones, la capacitación para el desarrollo de las  
403 habilidades y capacidades del personal, así como estrategias de apoyo desde los  
404 superiores para el cumplimiento de las metas profesionales de los trabajadores,  
405 mediante la implementación de procesos que informen, reconozcan y apoyen las  
406 aportaciones que cada colaborador realiza.

407

408 El turismo es un eje económico que se fortalece cada vez más al país, por eso, el  
409 abordaje investigativo dejó ver la importancia del sector lo cual debe ser un aliciente  
410 para futuros estudios que permitan el reconocimiento del mismo para generar  
411 estrategias que permitan su aplicación en el campo laboral hotelero.

412

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Ítem	Código ID
<b>TRABAJO TURÍSTICO</b>  Aquel trabajo que se genera para satisfacer la demanda turística, que ofrezca seguridad, estabilidad y remuneración competitiva.	<b>Seguridad y salud en el trabajo:</b> Percepción del trabajador sobre el conjunto de medidas encaminadas a la prevención, protección y eliminación de los riesgos que ponen en peligro su salud, su vida o integridad física.	Seguridad en las instalaciones del trabajo.	Item_11
		El lugar de trabajo cuenta con medidas de seguridad.	Item_12
		En el trabajo difícilmente suceden accidentes.	Item_13
		El hotel brinda alimentos al personal.	Item_14
		El lugar de trabajo está limpio, higiénico y saludable.	Item_18
		<b>Estabilidad del empleo:</b> Percepción respecto a la certidumbre para conservar el empleo y permanecer en su puesto de trabajo.	Seguridad ante el despedido injustificado
	<b>Retribución económica:</b> Percepción del trabajador respecto a recibir una remuneración económica adecuada por los conocimientos y habilidades poseídas y aplicadas con éxito a sus actividades laborales.	Entusiasmo por trabajar en la organización.	Item_29
		Trabajo estable.	Item_30
		Estabilidad frente a las temporadas bajas.	Item_31
		Existe comunicación con el personal de todas las áreas.	Item_32
		Satisfacción con la remuneración.	Item_25
		El salario corresponde a las actividades que realiza.	Item_26
		El sueldo es acorde con los conocimientos y habilidades.	Item_27
		<b>Satisfacción en el trabajo:</b> Percepción del trabajador hacia su puesto de trabajo, las actividades desempeñadas, relaciones entre compañeros, equilibrio trabajo-familia y ambiente laboral.	Satisfacción del desempeño.
<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>  La calidad de vida se ubica en el ámbito de la satisfacción de necesidades y el desarrollo humano; se trata, pues, de un bienestar subjetivo que incluye aspectos tales como recreación, reconocimiento, participación, conocimientos, y habilidades, entre otros.	Satisfacción sobre la libertad para trabajar.	Item_02	
	Satisfacción sobre las actividades que realiza.	Item_03	
	Disfrute de sus ratos de ocio sin que afecte el trabajo.	Item_04	
	Después del trabajo cuenta con tiempo para disfrutar a la familia.	Item_05	
	El trabajo hace sentir alegre y positivo.	Item_15	
	Es agradable el lugar de trabajo.	Item_16	
	El trabajo es cómodo para realizar las tareas.	Item_17	
	El entorno social del trabajo es cálido y agradable.	Item_19	
	Las tareas que se realizan son estimulantes.	Item_20	
	Las actividades que se realizan tienen un impacto positivo.	Item_21	
	Se aplican las capacidades y habilidades.	Item_22	
	Se incrementa la experiencia y el conocimiento.	Item_23	
	Sentimiento de productividad frente a los resultados.	Item_24	

	Relaciones con compañeros de trabajo.	Item_33
<b>Desarrollo laboral y profesional</b>	Existe apoyo para una urgencia familiar.	Item_06
Oportunidades que el hotel ofrece al trabajador para aplicar y desarrollar sus habilidades, permitiéndole aprender y reforzar los conocimientos, así como la posibilidad de ascender de puesto.	Oportunidad para la preparación en las funciones.	Item_07
	Oportunidad de ascenso a mejores puestos.	Item_08
	Desarrollo de habilidades y capacidades.	Item_09
	Apoyo de superiores para desarrollo laboral y profesional.	Item_10
	Confianza en las habilidades para interactuar con los clientes	Item_34
<b>Apoyo organizacional</b>	Orientación para el trabajo que realiza.	Item_35
Percepción del trabajador de sentirse respaldado por la organización y sus superiores, recibiendo información necesaria para mejorar su desempeño y rendimiento.	Información sobre los logros que se alcanzan en el trabajo.	Item_36
	Informa sobre el desempeño en el trabajo.	Item_37
	Reconocimiento por el trabajo que desempeña.	Item_38
	El hotel apoya las propuestas para lograr las metas.	Item_39
	Se apoyan los objetivos profesionales.	Item_40
	El hotel apoya las necesidades de los trabajadores.	Item_41

Tabla 2. Análisis factorial y varianza

Ítem	Dimensión					
	Seguridad y salud en el trabajo	Estabilidad del empleo	Retribución económica	Satisfacción en el trabajo	Desarrollo laboral y profesional	Apoyo organizacional
Item_11	0.775					
Item_12	0.819					
Item_13	0.718					
Item_14	0.633					
Item_18	0.668					
Item_28		0.577				
Item_29		0.715				
Item_30		0.688				
Item_31		0.655				
Item_32		0.460				
Item_25			0.729			
Item_26			0.831			
Item_27			0.804			
Item_01				0.703		
Item_02				0.622		
Item_03				0.740		
Item_04				0.701		
Item_05				0.543		
Item_15				0.705		
Item_16				0.688		
Item_17				0.639		
Item_19				0.574		
Item_20				0.611		
Item_21				0.613		
Item_22				0.710		
Item_23				0.672		
Item_24				0.622		
Item_33				0.543		
Item_06					0.472	
Item_07					0.512	
Item_08					0.743	
Item_09					0.724	
Item_10					0.681	
Item_34					0.559	
Item_35						0.770
Item_36						0.778
Item_37						0.844
Item_38						0.753
Item_39						0.627
Item_40						0.707
Item_41						0.627
Alpha de Cronbach	0.896	0.915	0.914	0.961	0.908	0.932
% Varianza explicada	4.605	3.861	3.017	51.392	6.309	5.388
% Acum. Varianza explicada	4.605	8.466	11.483	62.875	69.184	74.572

Tabla 3. Descripción de la muestra

VARIABLE	VALOR	PORCENTAJE
Edad	18 a 25	31.4 %
	26 a 35	32.7 %
	36 a 45	12.8 %
	46 a 55	15.4 %
	56 a 65	7.1 %
	más de 65	0.6 %
Género	Femenino	54.5 %
	Masculino	45.5 %
Estado civil	Soltero	62.8 %
	Casado	37.2 %
Nivel educativo	Primaria	11.5 %
	Secundaria	27.6 %
	Preparatoria	24.4 %
	Carrera técnica	7.7 %
	Licenciatura	26.9 %
	Otro	1.9 %
Número de dependientes económicos	Ninguno	36.5 %
	1 a 2	43.6 %
	3 a 4	16.7 %
	más de 5	3.2 %
Turno	Matutino	39.7 %
	Vespertino	12.8 %
	Nocturno	0.6 %
	Mixto	46.8 %
Puesto que ocupa en el hotel	Gerencial	17.3 %
	Administrativo	20.5 %
	Operativo	62.2 %
Tiene personal a su cargo	Sí	26.9 %
	No	73.1 %
Salario mensual en pesos mexicanos	3 700 a 7 000	62.2 %
	7 001 a 11 000	22.4 %
	11 000 a 15 000	12.2 %
	15 000 a 19 000	3.2 %
Antigüedad en el puesto actual	Menos de un año	46.8 %
	1 a 3 años	31.4 %
	4 a 5 años	6.4 %
	Otro	15.4 %
Número de trabajos actuales	Solo uno	75.0
	2 a 3	18.6
	Más de 3	6.4
Tipo de contrato	Tiempo indeterminado	56.4
	Por temporada	12.8
	Por proyecto	5.1
	Otro	25.6

**Tabla 4. Análisis descriptivo**

Ítem	Media	Desviación estándar	Dimensión	Media por dimensión	Desviación estándar
<i>Item_11</i>	4.685	1.703	Seguridad y salud en el trabajo	4.538	1.711
<i>Item_12</i>	4.628	1.756			
<i>Item_13</i>	4.230	1.733			
<i>Item_14</i>	4.288	1.788			
<i>Item_18</i>	4.859	1.575			
<i>Item_28</i>	3.903	1.896	Estabilidad del empleo	4.207	1.811
<i>Item_29</i>	4.192	1.803			
<i>Item_30</i>	4.365	1.685			
<i>Item_31</i>	4.320	1.788			
<i>Item_32</i>	4.256	1.883			
<i>Item_25</i>	4.051	1.751	Retribución económica	3.903	1.826
<i>Item_26</i>	3.833	1.886			
<i>Item_27</i>	3.826	1.842			
<i>Item_01</i>	4.532	1.874	Satisfacción en el trabajo	4.478	1.711
<i>Item_02</i>	4.250	1.854			
<i>Item_03</i>	4.474	1.643			
<i>Item_04</i>	4.269	1.705			
<i>Item_05</i>	3.916	1.917			
<i>Item_15</i>	4.564	1.611			
<i>Item_16</i>	4.737	1.634			
<i>Item_17</i>	4.711	1.594			
<i>Item_19</i>	4.480	1.624			
<i>Item_20</i>	4.352	1.721			
<i>Item_21</i>	4.647	1.593			
<i>Item_22</i>	4.506	1.728			
<i>Item_23</i>	4.589	1.799			
<i>Item_24</i>	4.634	1.610			
<i>Item_33</i>	4.506	1.757			
<i>Item_06</i>	4.391	1.794	Desarrollo laboral y profesional	4.423	1.805
<i>Item_07</i>	4.487	1.754			
<i>Item_08</i>	4.230	1.930			
<i>Item_09</i>	4.506	1.801			
<i>Item_10</i>	4.583	1.766			
<i>Item_34</i>	4.339	1.787	Apoyo organizacional	4.096	1.889
<i>Item_35</i>	4.243	1.822			
<i>Item_36</i>	4.096	1.848			
<i>Item_37</i>	4.096	1.879			
<i>Item_38</i>	3.897	1.908			
<i>Item_39</i>	3.903	1.992			
<i>Item_40</i>	4.192	1.887			
<i>Item_41</i>	4.243	1.888			



421

**Tabla 5. T-Student y ANOVA**

Dimensión	T Student		ANOVA			
	Género	Estado civil	Edad	Nivel educativo	Puesto	Antigüedad
Seguridad y salud en el trabajo	0.879	0.407	0.008	0.025	0.009	0.188
Estabilidad del empleo	0.067	0.009	0.278	0.002	0.000	0.166
Retribución económica	0.211	0.071	0.427	0.005	0.035	0.894
Satisfacción en el trabajo	0.072	0.098	0.230	0.004	0.000	0.420
Desarrollo laboral y profesional	0.076	0.047	0.002	0.000	0.000	0.810
Apoyo organizacional	0.593	0.039	0.006	0.149	0.006	0.776

422

423

**Tabla 6. Correlación de Pearson**

Dimensión	Seguridad y Salud	Estabilidad del empleo	Retribución económica	Satisfacción en el trabajo	Desarrollo laboral y profesional	Apoyo organizacional
Trabajo turístico						
Seguridad y Salud	1					
Estabilidad del empleo	0.559**	1				
Retribución económica	0.475**	0.668**	1			
Calidad de vida laboral						
Satisfacción en el trabajo	0.685**	0.775**	0.588**	1		
Desarrollo laboral y profesional	0.667**	0.675**	0.538**	0.755**	1	
Apoyo organizacional	0.509**	0.651**	0.513**	0.647**	0.668**	1

424

**\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).**

425

426

**Tabla 7. Regresión lineal múltiple**

Variable independiente: Trabajo turístico	Variable dependiente: Calidad laboral											
	Modelo I Satisfacción en el trabajo				Modelo II Desarrollo laboral y profesional				Modelo III Apoyo organizacional			
	Beta estandarizado	Sig.	Tolerancia	VIF	Beta estandarizado	Sig.	Tolerancia	VIF	Beta estandarizado	Sig.	Tolerancia	VIF
Seguridad y salud en el trabajo	0.359	0.000	0.478	2.093	0.414	0.000	0.478	2.093	0.196	0.008	0.478	2.093
Estabilidad del empleo	0.542	0.000	0.538	1.858	0.311	0.000	0.538	1.858	0.471	0.000	0.538	1.858
Retribución económica	0.059	0.330	0.669	1.496	0.102	0.193	0.669	1.496	0.105	0.199	0.669	1.496
R	0.841				0.711				0.678			
R <sup>2</sup>	0.707				0.505				0.460			
R <sup>2</sup> <sub>aj</sub>	0.701				0.495				0.449			
Sig.	0.000				0.000				0.000			
Durbin Watson	2.117				1.749				2.063			

## 6. Referencias

- 427  
428 Albarracín, D. y Castellanos, M. L. (2013). Las trabajadoras de los establecimientos  
429 hoteleros: trayectorias en el túnel silencioso de la subordinación. *Sociología del*  
430 *Trabajo*. (77): 27-45.
- 431 Ambardar, A. y Singh, A. (2017). Quality of Work Life Practices in Indian Hotel Industry.  
432 *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*. 10(1): 22-33.
- 433 Ardilla, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista*  
434 *Latinoamericana de Psicología*. 35(2): 161-164.
- 435 Argüelles, L. A., Quijano, R. A., Fajardo, M. J., Magaña, D. E. y Sahuí, J. A. (2014).  
436 Propuesta de modelo predictivo de la calidad de vida laboral en el sector turístico  
437 Campechano, México. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*. 7(5):  
438 61-76.
- 439 Bahar, K. y Osman, K. (2020). Attitudinal and behavioral outcomes of work-life balance  
440 among hotel employees: The mediating role of psychological contract breach.  
441 *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 42: 199-209
- 442 Bednarska, M. (2013). Quality of work life in tourism-implications for competitive  
443 advantage of the tourism industry. *Journal of Travel and Tourism Research*. 13(1-  
444 2): 1-18.
- 445 Borralha, S., Neves de Jesus, S., Pinto, P., y Viseu, J. (2016). Job Satisfaction in Hotel  
446 Employees: a Systematic. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*. 4(1):  
447 4-20.
- 448 Braverman, H. (1981). *Trabajo y capital monopolista*. México: Nuestro tiempo. 485 Pp.
- 449 Carrasquilla, V. y Centeno, K. (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial y la*  
450 *competitividad en la industria de eventos y convenciones en la ciudad de Pereira*.  
451 Pereira: Universidad Católica de Pereira. 1-217 Pp.
- 452 Carrillo, M. A. (2017). El empleo en Querétaro 2009-2016. En M. A. Carrillo (Ed.), *El*  
453 *empleo en Querétaro 2009-2016. Expresiones del trabajo en Querétaro* (pp. 1-  
454 12). México: Ediciones CONCyTEQ.
- 455 Carvalho, I., Costa, C., Lykke, N., y Torres, A. (2014). An analysis of gendered  
456 employment in the Portuguese tourism sector. *Journal of Human Resources in*  
457 *Hospitality & Tourism*. 13(4): 405-429.
- 458 Coll-Hurtado, A. y Córdoba, J. (2006). La globalización y el sector servicios en México.  
459 *Investigaciones Geográficas*. 61: 114-131.
- 460 Cummings, T. y Worley, C. (2009). *Organization design, development and change*.  
461 USA: Cengage Learning. 97 Pp.
- 462 De la Garza, E. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. En J. C. Neffa, E. De-  
463 la-Garza y L. Muñiz (Eds.), *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales,*  
464 *relaciones de trabajo e identidades laborales*. I (pp. 111-139). Buenos Aires:  
465 CLACSO-CAICyT.
- 466 Deery, M. y Jago, L. (2015). Revisiting talent management, work-life balance and  
467 retention strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality*  
468 *Management*. 27(3): 453-472.

- 469 Demir, M. (2011). The analysis of the relationship among emotional intelligence,  
470 organizational deviance, quality of work life and turnover intentions in hospitality  
471 business. *European Journal of Tourism Research*. 4(2): 214-216.
- 472 Garazi, D. (2016). Del “trabajo de servidor” al “trabajo asalariado”. Debates en torno a  
473 la remuneración de los trabajadores del sector hotelero- gastronómico en  
474 Argentina en las décadas centrales del siglo XX. Pasado Abierto. *Revista del*  
475 *CEHis*. 3: 105-127.
- 476 Gómez, M. y Sabeh, E. (1995). Calidad de vida. Evolución del concepto y su influencia  
477 en la investigación y la práctica. *Universidad de Salamanca*, (c), 1–6.
- 478 González, R., Santacruz, H. y Estrada, J. (2007). Calidad de vida en el trabajo: un  
479 término de moda con problemas de conceptualización. *Psicología y Salud*. 17(1):  
480 115-123.
- 481 Guidetti, G., Pedrini, G. y Zamparini, L. (2020). Assessing perceived job quality among  
482 seasonal tourism workers: The case of Rimini, Italy. *Tourism Economics*. XX(X):  
483 1-21.
- 484 Harris, J., Winskowski, A.M. y Engdahl, B. (2007). Types of workplace social support  
485 in the prediction of job satisfaction. *The Career Development Quarterly*, 56:150–  
486 256.
- 487 Hernández, A., Vargas, E. E., Castillo, M. y Zizumbo, L. (2018). Responsabilidad social  
488 empresarial en la hotelería. Un enfoque ético. *Gestão & Regionalidade*. 34(102):  
489 43-57.
- 490 Hofmann, V. y Stokburger-Sauer, N. E. (2017). The impact of emotional labor on  
491 employees’ work-life balance perception and commitment: A study in the  
492 hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*. 65: 47-58.
- 493 Hualde, A., Guadarrama, R. y López, S. (2016). Precariedad laboral y trayectorias  
494 flexibles en México. Un estudio comparativo de tres ocupaciones. *Papers*.  
495 *Revista de Sociología*. 101(2): 195-221.
- 496 Huízar, M. A., Villanueva, R. y Rosales, G. (2016). Turismo y empleo de calidad ¿Una  
497 relación posible? En S. M. Arnaiz, y C. Gauna (Eds.), *Los retos del turismo en*  
498 *México* (pp. 167-183). México: Universidad de Guadalajara.
- 499 INEGI, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2019). Indicadores de ocupación  
500 y empleo Marzo 2019. Comunicado de Prensa INEGI En Enero, 189(17/18), 14.  
501 [En línea]. Disponible en:  
502 [http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/iooe/iooe2015\\_04.pdf](http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/iooe/iooe2015_04.pdf).  
503 Fecha de consulta: 15 de junio de 2020.
- 504 Kruger, S. (2014). How satisfied are hospitality managers in the workplace? *African*  
505 *Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*. 3(1): 1-20.
- 506 Kwahar, N. y Akuraun, S. (2018). Determining the underlying dimensions of quality of  
507 work life (QWL) in the Nigerian hotel industry. *Entrepreneurial Business and*  
508 *Economics Review*. 6(1): 53-70.
- 509 Lee, J. S., Back, K. J., y Chan, E. S. W. (2015). Quality of work life and job satisfaction  
510 among frontline hotel employees a self-determination and need satisfaction  
511 theory approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.  
512 27: 768-789.

- 513 Lewis, R. A. y Gruyère, L. R. (2010). Work-Life Balance in Hospitality: Experiences  
514 from a Geneva-Based Hotel. *International Journal of Management & Information*  
515 *Systems*. 14(5): 99-106.
- 516 Ley Federal del Trabajo (2019). Última reforma publicada 02-07-2019. México:  
517 Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. [En línea]. Disponible en:  
518 <https://docs.mexico.justia.com/federales/ley-federal-del-trabajo-2019.pdf>. Fecha  
519 de consulta: 29 de junio de 2020.
- 520 Lin, J., Wong, J., y Ho, C. (2013). Promoting frontline employees quality of life : Leisure  
521 benefit systems and work-to-leisure conflicts. *Tourism Management*. 36: 178-  
522 187.
- 523 Marrero, J. R., Rodríguez, P. y Ramos-Henríquez, J. (2016). La flexibilidad laboral en  
524 el sector turístico. Un análisis a partir de las ofertas de empleo. *Estudios y*  
525 *Perspectivas en Turismo*. 25(2): 143-163.
- 526 Méndez, M. C., Juárez, R. y Hernández, K. U. (2015). Perspectiva del ambiente laboral  
527 en la hotelería de la zona Toluca-Metepec-Lerma y la contribución al desarrollo  
528 económico local. En: El trabajo que necesita México. [En línea]. Disponible en:  
529 [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/32618/%c3%8dndice.pdf?s](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/32618/%c3%8dndice.pdf?sequence=3&isAllowed=y)  
530 [equence=3&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/32618/%c3%8dndice.pdf?sequence=3&isAllowed=y). Fecha de consulta: 27 de mayo de 2020.
- 531 Molina, O., Pérez, A., Lizarraga, G. y Larrañaga, A. (2018). Análisis de calidad de vida  
532 laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *Investigación y*  
533 *Pensamiento Crítico*. 7: 44-67.
- 534 Moreno, D. y Cañada, E. (2018). Dimensiones de género en el trabajo turístico. *Serie*  
535 *Informes en Contraste*, 4. [En línea]. Disponible en:  
536 <http://www.albasud.org/publ/docs/81.pdf>. Fecha de consulta: 20 de mayo de  
537 2020.
- 538 Netemeyer, R. G. y Maxham, J. G. (2007). Employee versus supervisor ratings of  
539 performance in the retail customer service sector: Differences in predictive  
540 validity for customer outcomes. *Journal of Retailing*. 83(1): 131-145.
- 541 Nilgün, A. (2017). The relationship between coworker supports, quality of work life and  
542 wellbeing: An empirical study of hotel employees. *International Journal of*  
543 *Management Economics and Business*. 13(3): 577-590.
- 544 OIT, Organización Internacional del Trabajo (2017). Pautas de la OIT sobre trabajo  
545 decente y turismo socialmente responsable. Ginebra: Oficina Internacional del  
546 Trabajo y Departamento de Políticas Sectoriales. [En línea]. Disponible en:  
547 [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/normativeinstrument/wcms_546341.pdf)  
548 [sector/documents/normativeinstrument/wcms\\_546341.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/normativeinstrument/wcms_546341.pdf). Fecha de consulta:  
549 12 de agosto de 2020.
- 550 Oldham, G. R. y Hackman, R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a  
551 theory. *Organizational Behavior and Human Performance*. 16(21): 250-279.
- 552 OMT, Organización Mundial del Turismo (2018). *Panorama OMT del turismo*  
553 *internacional*. Madrid: UNWTO. 20 Pp.
- 554 Pidal, M. (2009). Teoría del Caos en las organizaciones. *Cuadernos Unimetanos*. 18:  
555 29-33.

- 556 Ratna, N., Gde-Bendes, I. y Antara, M. (2019). The Influence of Quality of Work Life  
557 on Employees' Performance with Job Satisfaction and Work Motivation as  
558 Intervening Variables in Star-Rated Hotels in Ubud Tourism Area of Bali. *Journal*  
559 *of Tourism and Hospitality Management*. 7(1): 74-83.
- 560 Real-Pérez, G. L., García-Dihigo, J. A. y Piloto-Fleitas, N. (2012). El uso del índice de  
561 evaluación ergonómico para evaluar el trabajo de las camareras en la hotelería.  
562 *Ingeniería Industrial*. 33(2): 2-12.
- 563 Robinson, R., Martins, A., Solnet, D., y Baum, T. (2019). Sustaining precarity: critically  
564 examining tourism and employment. *Journal of Sustainable Tourism*. 27(7):  
565 1008-1025.
- 566 Sánchez, V. y Olivarría, C. (2016). Desafíos y derroteros de los estudios laborales en  
567 turismo México: El tema de la flexibilidad laboral. *Revista Latino-Americana de*  
568 *Turismología*. 2(2): 49-58.
- 569 Sigüenza, M. C., Brotons, M., y Huete, R. (2013). The evolution of gender inequality in  
570 tourism employment in Spain. *ROTUR, Revista de Ocio y Turismo*. 6: 182-200.
- 571 Tokman, V. (2006). *Inserción laboral, mercados de trabajo y protección social*. Chile:  
572 Naciones Unidas CEPAL. 80 Pp.
- 573 Vargas, E. E. (2015). *Responsabilidad social empresarial y gestión ambiental en el*  
574 *sector hotelero*. México: UAEM. 176 Pp.
- 575 Walton, R. E. (1985). *From control to commitment in the workplace: In factory after*  
576 *factory, there is a revolution under way in the management of work*. U.S.  
577 Department of Labor, Bureau of Labor-Management Relations and Cooperative  
578 Programs. [En línea]. Disponible en: <https://eric.ed.gov/?id=ED339865>. Fecha  
579 de consulta: 27 de mayo de 2020.
- 580 Yeh, C. M. (2013). Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among  
581 frontline hotel employees. *Annals of Tourism Research*. 42: 214-239.
- 582 Yirik, Ş. y Babür, S. (2014). A study aiming to determine the effect of quality of work  
583 life perception of workers of tourism sector on their intention of staying at their  
584 job. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 5(19): 54-61.
- 585 Yönetim, U. y Dergisi, I. (2017). The relationship between coworker supports, quality  
586 of work life and wellbeing: an empirical study of hotel employees. *Journal of*  
587 *Management Economics and Business*, 13(3): 577-589.
- 588 Zhao, X. y Qu, H. (2009). A Study on the Impacts of Work-Family Conflict on Job and  
589 Life Satisfaction among Hotel Sales Managers in China. International CHRIE  
590 Conference. Track. 2. [En línea]. Disponible en:  
591 <https://scholarworks.umass.edu/refereed/Sessions/Saturday/2>. Fecha de  
592 consulta: 15 de marzo de 2020.
- 593 Zohurul, M. y Siengthai, S. (2009). Quality of work life and organizational performance:  
594 *Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone*. 3(1): 39-46.
- 595 Zopiatis, A., Constanti, P. y Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment,  
596 satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism*  
597 *Management*. 41: 129-140.