

## **ESTUDIO EXPERIMENTAL DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN MIPYMES TURÍSTICAS**

Luis Alfredo Argüelles Ma, Universidad Autónoma de Campeche, México  
Román Alberto Quijano García, Universidad Autónoma de Campeche, México  
José Alonzo Sahuí Maldonado, Universidad Autónoma de Campeche, México  
Mario Javier Fajardo, Universidad Autónoma de Campeche, México  
Deneb Elí Magaña Medina, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México

### **RESUMEN**

*Se desarrolla el modelo predictivo de calidad de vida laboral obtenido en la primera fase del proyecto de investigación (Argüelles et al., 2013), diseñando estrategias a nivel negocio, experimentando con los 50 trabajadores de las mipymes turísticas. El experimento confirma que el modelo es confiable para la percepción de esta calidad de vida, al responder en forma positiva las variables dependientes de las dimensiones observadas: soporte institucional, seguridad, integración al puesto, satisfacción, bienestar logrado, desarrollo personal, y administración del tiempo libre. Definiéndose que las estrategias directivas que se adopten en base a este modelo predictivo llevarán a mejorar la competitividad organizacional. Los resultados de la correlación de las variables independientes y dependiente, son altamente aceptables, significando su estrecha relación y respuesta entre sí, además que a través de la prueba estadística T Student, se comprobó que las estrategias diseñadas para el experimento impactaron en los trabajadores, incrementando su percepción de satisfacción.*

**PALABRAS CLAVE:** Experimento, Calidad de Vida, Estrategias, Satisfacción Laboral

## **EXPERIMENTAL STUDY OF THE QUALITY OF WORKING LIFE IN MIPYMES TOURIST**

### **ABSTRACT**

*This paper develops a predictive model of quality of working life as the first phase of the research project (Argüelles et al., 2013). We design strategies at the business level, experimenting with 50 workers of tourist mipymes. The experiment confirms the model is reliable for the perception of quality of life and to respond in a positive way observed size-dependent variables. These variables include institutional support, security and integration into the post, satisfaction, successful wellness, personal development, and free time management. Defining management strategies to be adopted on the basis this predictive model will enhance organizational competitiveness. The results of correlation tests between the independent variables and dependent are highly acceptable. The T Student test, found that strategies designed for the experiment had an impact on workers, increasing their perception of satisfaction.*

**JEL:** M540

**KEYWORDS:** Experiment, Quality of Life, Strategies, Job Satisfaction

## INTRODUCCIÓN

Bajo la percepción de los trabajadores, la calidad de vida laboral se convierte en un fenómeno complejo y se puede presentar a través del absentismo laboral. Múltiples son los aspectos que deben contemplarse cuando se aborda el estudio, entre otras cosas: el momento histórico, la concepción religiosa, las diferencias individuales, los aspectos sociales, así como las particularidades empresariales (Boada, De Diego y Vigil, 2004). La calidad de vida en el trabajo cobra particular importancia a partir de los años 70 en los Estados Unidos de Norteamérica, donde se alcanza el reconocimiento social e institucional debido a las actuaciones del “Movimiento de CVL (Calidad de Vida Laboral)”. Su espíritu de lucha parte de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo, prestando especial interés al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. Cuando se lleva a cabo este evento, el tema de calidad de vida laboral se convierte en tema común, y se extiende tanto en el mismo país de origen como en Europa. Su enfoque está ligado a la corriente del Desarrollo Organizacional, y en Europa recibe influjos del enfoque socio técnico y de la democracia industrial. Gran parte del éxito organizacional actual, se basa en la capacidad de integración de los trabajadores a los planes empresariales, consiguiendo que los objetivos institucionales sean adoptados por ellos. Las mipymes, han entendido que a los empleados la parte remunerativa ya no es tan importante, ni significa una estrategia total de retención, que existen una serie de factores que orientan su satisfacción.

Reiterando la corriente Europea, Ulmer (1987) y Hopkins (1983) se identifican con la humanización del trabajo, que propicia el crecimiento a la productividad; el punto en el que los miembros de una organización son capaces de satisfacer sus necesidades en el contexto empresarial, donde se aplican todo tipo de políticas y estrategias de gestión de recursos humanos puede considerarse como calidad de vida laboral (Chiavenato, 1995). La salud laboral es un tema relevante a nivel mundial al referirse a la relación entre salud y el trabajo, con enfoque de encontrar el equilibrio que permita a los empleados desarrollar sus actividades laborales bajo las mejores condiciones posibles, y así llegar a alcanzar el objetivo de lograr el nivel más alto de bienestar físico, mental y social de los empleados en los lugares de trabajo (OIT, 2010) (OMS, 2004). Es un reto en las organizaciones, de vital importancia, preservar la calidad de vida laboral, toda vez que su buena observancia garantiza la productividad empresarial; si el propósito de la organización es crecer, significa que debe vincularse estrechamente con el capital humano conocerlo y propiciarle los medios adecuados para su proyección satisfactoria (Ruzzier, Antoncic, Hisrich y Konecnik, 2007).

Esta investigación experimental, parte del estudio transversal realizado en la primera parte del proyecto, en el sector turístico hotelero campechano, para describir y correlacionar la calidad de vida de los trabajadores, diseñando y aplicando para las 10 empresas que formaron parte de la población, las estrategias que mejoren la percepción de los empleados, aplicando con posterioridad en forma consistente el instrumento válido y confiable para medir la calidad de vida en el trabajo (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010), integrado por 7 rubros multidimensionales, en las que visualiza cuando el individuo se integra al trabajo, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas sus necesidades personales de: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal alcanzado, así como la administración y tiempo libre. Se transita por un marco teórico que sustenta la elección, para concluir con la ratificación del modelo predictivo propuesto.

Siempre nos habremos de preguntar la probabilidad de mejorar las productividad empresarial y el rendimiento óptimo de los trabajadores, si tenemos a la mano un modelo predictivo de calidad de vida laboral y se apliquen estrategias a nivel negocio que las mejore e impacten en ella. De esto se trata la investigación, obtener al final de cuentas si hay un impacto positivo en la percepción de la satisfacción laboral, después del uso de estrategias idóneas que la motiven. Esta investigación se presenta organizada como sigue. En el apartado de revisión de la literatura se desarrollan las diversas corrientes teóricas que

sustentan la calidad de vida laboral, dirigiéndose a las dos corrientes principales que son las características personales y el entorno laboral, derivando en el instrumento que recoge la percepción de los trabajadores bajo esta visión. Posteriormente se presenta la metodología en donde se describe el procedimiento para describir, correlacionar y experimentar las estrategias a nivel negocio, que explican la modificación de percepción de la calidad de vida en ese entorno personal y empresarial. A continuación se relatan los resultados de la investigación. Finalmente, las conclusiones, limitaciones y futuras actuaciones con relación a la investigación que se presenta.

## REVISION DE LA LITERATURA

Las transformaciones que ha sufrido la sociedad a través de los tiempos, de industrial a tecnológica, ha cambiado la actividad laboral, sustituyendo la labor física con la mental, incrementando los niveles de competitividad, aparejado por las innovaciones científicas y tecnológicas, produciendo nuevas demandas de los trabajadores, que traen por consecuencia la influencia de la organización en el comportamiento y aspecto socioemocional del individuo dentro de ella, así como del empleado en la empresa. El estudio de la calidad de vida laboral se viene investigando desde dos perspectivas teórico-metodológicas, básicamente: observándola desde el entorno del trabajo y desde el punto de vista psicológica (Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González et al., 1996). Ambas corrientes difieren en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito de mejora en la calidad de vida, en los aspectos del entorno de trabajo como objeto de estudio, en el punto en que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.

Sin embargo, se complementan y guían a un estudio integral. En la recopilación de definiciones representativas de la calidad de vida laboral, se encuentran los dos enfoques tratados anteriormente, y que en su conjunto vienen a soportar la teoría de las estrategias que se diseñaron para comprobar su funcionalidad bajo el modelo predictivo obtenido en el trabajo de investigación desarrollado en su primera etapa por Argüelles et al. (2013), siendo: 1. “Un proceso para humanizar el lugar de trabajo” (Walton, 1973), 2. “Condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal” (Lau, 2000), 3. “Alta calidad de vida, cuando: a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizando bien, y c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada, de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales” (Katzell et al., 1975), 4. “Es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados, desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales” (Robbins, 1989), 5. “Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo” (Fernández, 1999), y 6. “Conjunto de Estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores” (De la Poza, 1998).

La manera en como las personas perciben el día a día del ambiente laboral, que involucran situaciones como: condiciones físicas, contractuales, remunerativas, de desarrollo, descanso, relaciones sociales que se dan entre los trabajadores, como entre éstos y la parte empresarial, también las actividades y los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción, configuran la multidimensionalidad de la calidad de vida laboral (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, 1998), (Chiang, 2008). Bajo la perspectiva de la calidad de vida psicológica, se muestra un particular interés en el trabajador, efectuando un análisis minucioso de los elementos que constituyen las distintas situaciones

de trabajo en las que participa en forma directa el individuo. En resumen, el enfoque del entorno de trabajo subordina los aspectos subjetivos de la vida laboral a las condiciones de trabajo y los elementos estructurales de la organización, y la psicológica concede al trabajador un papel destacado, ambos son complementarios para el estudio integral de la calidad de vida laboral. El enfoque de la calidad de vida en el entorno de trabajo, tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales, el objeto de análisis es el conjunto de la organización comprendida como un sistema, realizando un estudio a nivel macro, esto es, de los diferentes subsistemas que la conforman.

Congruentes con lo expuesto, la calidad de vida laboral manifiesta la forma en que se percibe la experiencia laboral tanto en sus condiciones objetivas como la seguridad, higiene, salario, como en las subjetivas, esto es, la forma en que lo vive y experimenta el trabajador (González et al., 1996). Investigar acerca de los efectos de la calidad de vida laboral es importante al repercutir en la toma de decisiones acertadas, tanto para prevenir, como para solucionar conflicto entre empleado-organización (Davis, 2001), se palpan beneficios tales como: 1. Al vigilar las actitudes en las diferentes áreas, se conocen los sentimientos y las sensaciones implicadas; 2. Mediante encuestas y su retroalimentación, se puede mejorar la participación de los empleados, así como la comunicación en todas sus direcciones. Los individuos externalizan los pensamientos, y mejora su estado emocional, derivándose en la detección de necesidades; 3. La planeación y vigilancia de nuevos programas que propician cambios en la empresa, y los mismos empleados. En los estudios anteriores se observan investigaciones paralelas, por un lado se toman las variables del entorno laboral y por el otro, las características personales de los individuos. Habrá que conjuntar las teorías, para tener un panorama completo de la calidad de vida laboral.

Se atribuye el término de “calidad de vida laboral” a Louis Davis en 1970, en el que se pretendía describir la preocupación por el bienestar y la salud de los empleados que toda organización debía generar, a efecto de que se desempeñasen óptimamente en sus labores. En épocas actuales, este concepto abarca también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del centro de trabajo, implicando un respeto a las personas para su comodidad, satisfacción y motivación. El concepto aludido incluye múltiples factores: satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento a los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, apertura de decisión y participación (Chiavenato, 2004). González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) desde su óptica, para construir el instrumento que mide la calidad de vida laboral (CVT), establecen su definición: “La CVT es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las necesidades personales; asimismo, continúan señalando, implica la valoración objetiva y subjetiva de las dimensiones: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal alcanzado, así como la administración y tiempo libre.

Como conclusión de los antecedentes teóricos expuestos, y propuestos por los diferentes autores, se puede decir que la calidad de vida laboral ha sido utilizada como indicador de las experiencias humanas en el lugar de trabajo, y, el grado de satisfacción de las personas que lo desempeñan. Las organizaciones necesitan personas motivadas que participen activamente en los trabajos realizados, que sean atendidos correctamente por sus contribuciones, y que su calidad de vida sea el reflejo de su aporte, tanto al círculo que pertenece como a la misma sociedad de la que es parte. Es por lo expuesto teóricamente, que justamente el instrumento desarrollado por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), resulta el idóneo para medir la calidad de vida de los trabajadores del sector hotelero campechano, siendo el utilizado en esta investigación.

Como primera parte del proyecto de investigación de la Calidad de Vida Laboral de los empleados de las mipymes turísticas campechanas (Argüelles et al., 2013), se obtuvo un modelo predictivo de cada una de la dimensión del instrumento CVT-GOHISALO, el cual sirve de base para el experimento de este avance

del conocimiento. Para experimentarlo, la organización diseña estrategias a nivel negocio dirigido a las áreas de insatisfacción, que les permitan obtener una ventaja competitiva y mejorar la percepción de la calidad de vida laboral (Hill y Jones, 2005). Para poder comprobar si las estrategias tienen el impacto esperado, basta con establecer dos hipótesis: a) Hipótesis de Investigación (Hi) = el establecimiento de estrategias mejoran la percepción de los trabajadores de la calidad de vida laboral, y b) Hipótesis Nula (Ho) = el establecimiento de estrategias no cambian la percepción de los trabajadores de la vida laboral.

## METODOLOGÍA

### Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación es de tipo experimental correlacional, se tiene un grupo de estudio al que se le aplican las estrategias que puedan modificar la estructura de la percepción original de la calidad de vida laboral, en el ambiente del sector turístico hotelero de la zona centro de la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche. Inicialmente en el periodo de junio a agosto de 2013, la entidad diseña sus estrategias de negocio, las aplica a partir del mes de septiembre del mismo año y posteriormente se obtienen los resultados. A partir de enero de 2014 se inicia la recopilación de datos utilizando consistentemente el instrumento elaborado por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), en sus siete dimensiones, concluyendo en febrero del mismo año. Siguiendo este camino, se describen los rasgos característicos modificados de la calidad de vida laboral de la población sujeta de estudio. Este trabajo es cualitativo, aplicando cuestionarios y utilizando como método la entrevista.

### Población y Muestra

Ésta se refiere al conjunto de personas, instituciones o cosas al cual está dirigida la investigación, misma que se seleccionó de acuerdo con la naturaleza del problema para generalizar los datos recolectados; en este sentido, la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). El modelo predictivo de calidad de vida se obtuvo con 10 mipymes del sector turístico campechano, con 50 trabajadores, que representaron a la población total, con lo anterior, tal como lo manifiesta Cárdenas (1996), se está ante la presencia de una muestra del tipo censal, ya que puede participar toda la población sin necesidad de determinarse la muestra. Ratificando lo anterior, Chávez (1994) señala que una muestra censal poblacional implica la obtención de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones que constituyen el objeto censado, los datos se recogen entre una muestra de unidades que representan el universo, dado que la población es pequeña y se puede hacer un estudio de cada uno de los elementos que la conforman. Las estrategias a nivel negocio se diseñaron para las 10 empresas modelo, con 50 trabajadores, misma utilizada en la muestra inicial, ya que el objeto es generar ventaja competitiva.

### Instrumentos

Al ser la continuación del proyecto de investigación desarrollado por Argüelles et al (2013), el instrumento ya ha sido comprobado ser adecuado para el objeto del trabajo, ya aplicado después del diseño y uso de las estrategias a nivel empresa, se determinó su confiabilidad, obteniendo 0.89 de alfa de cronbach, por lo que se considera aceptable (Hernández, Fernández y Baptista. 2006). Para las variables relacionadas con la calidad de vida laboral, se aplicó el CVT-GOHISALO (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010), creado específicamente para medir este concepto, debidamente acreditada su validez y confiabilidad, instrumento construido con 74 ítems, los cuales se agrupan en 7 dimensiones: soporte institucional, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre, las cuales pueden valorarse de manera independiente. Un total de 37

(50%) ítems presentaban insatisfacción y los restantes 37 (50%) satisfacción. Se describen todos y se analizan preferentemente los primeros.

Los ítems se encuentran agrupados por tipo de respuesta, las cuales se encuentran en escala tipo Likert de 0 (la peor calificación), hasta 4 (la mejor calificación). Para la interpretación de los resultados se recomienda utilizar los límites para el puntaje de satisfacción baja, media y alta, en cada una de las dimensiones. El instrumento se aplicó de manera personalizada e individual con la finalidad de estar seguros de que los ítems fueran comprendidos por los empleados del sector hotelero; el cuestionario para describir la calidad de vida laboral, se aplicó bajo la corriente cualitativa, utilizando como método la entrevista, se desarrolló con los 50 trabajadores del caso de estudio de las organizaciones del sector hotelero de la zona centro de la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche, con las respuestas se construyó una base de datos para que las variables contenidas en las siete dimensiones se analizaran en función a distribuciones de frecuencias.

Aplicado el instrumento a la población que sirve de base al experimento, se obtuvo un nuevo modelo calidad de vida laboral, que se comparó con el original propuesto en la primera parte del proyecto de investigación, determinándose el grado de afectación que tuvieron las estrategias a nivel negocio implantadas por la organización en la percepción de los trabajadores por la calidad de vida laboral, auxiliándose de la prueba estadística T de Student. Para una mejor comprensión de los conceptos de estudio, habrá que revisar la Tabla 1, en la que se operacionalizan las variables.

Tabla 1: Operacionalización de las Variables

Variable	Concepto
SopORTE Institucional para el Trabajo	Aportes de la institución al puesto de trabajo, en forma de estructura que configura y soporta el empleo, agrupando sus indicadores en rubros tales como: procesos de trabajo, supervisión laboral, apoyo de los superiores, evaluación del trabajo y oportunidades de promoción.
Seguridad en el Trabajo	Se relaciona con las condiciones que se oferta al trabajador y le da confianza en su relación con el ente económico, incluye rubros tales como:
Integración al puesto de Trabajo	Grado de inserción del trabajador en su actividad laboral, estudia aspectos de pertinencia, motivación y ambiente de trabajo.
Satisfacción por el Trabajo	Es la sensación de gusto o disgusto del trabajador con respecto a la función encomendada, se estudian aspectos relativos a: dedicación a la labora, pertenencia, participación, despliegue de habilidades y aptitudes para el trabajo, reconocimiento y autovaloración.
Bienestar logrado a través del Trabajo	Posición de satisfacción por las necesidades básicas, que incluye lo obtenido mediante el desarrollo del trabajo. Evalúa los aspectos de: identidad organizacional, igualdad de puestos en la estructura empresarial, vivienda y aspectos de salud.
Desarrollo personal del Trabajador	Valor agregado personal obtenido por la actividad laboral; se estudian lo relativo a logros, seguridad y mejora personal.
Administración del Tiempo Libre	Es la percepción del gozo del tiempo libre del trabajador, cuando no está en su función laboral, referidas a: tiempo libre, así como al equilibrio entre la vida en sociedad y el ejercicio productivo.

*Para una mejor interpretación de los resultados a alcanzar, en la Tabla 1 se definen las 7 variables que son estudiadas y que en su conjunto integran el instrumento que mide la calidad de vida laboral; asimismo, cada una de ellas en lo particular, se evalúa a través de dimensiones que están contenidas en el concepto, y se estructuran en un cuestionario.*

## RESULTADOS

Atendiendo a los objetivos particulares del proyecto de investigación, el modelo predictivo de calidad de vida laboral determinado en la primera parte de Argüelles et al (2013), fueron diseñadas estrategias a nivel negocio para los ítems de insatisfacción, de cada una de las 7 dimensiones, que fueron aplicadas con los resultados de impacto que se narran a continuación:

### Dimensión 1: SopORTE Institucional Para el Trabajo

Se diseñaron y aplicaron estrategias tales como: curso de integración organizacional, elaboración del manual de procedimientos, así como programas de reconocimiento. Con ello se propició que se

modificara la percepción de los trabajadores en forma positiva, toda vez que se registran incrementos relevantes, en el número de casos: del 25-49% de satisfacción a 17 (34%) empleados, y del 50-74% de satisfacción a 18 (36%) trabajadores, posicionándolos en escala de crecimiento hacia su satisfacción total. Véase Tabla 1 y Tabla 2. En los resultados de los niveles de satisfacción posteriores a la aplicación de las estrategias, se observa que en la dimensión soporte institucional para el trabajo aumenta el nivel de satisfacción por parte de los trabajadores, lo cual deja en claro que la implementación de las estrategias fue efectivo para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados en el sector turístico de Campeche. Después de analizar los datos con el método estadístico de la prueba de T de Student para datos relacionados, se obtiene el valor calculado de  $t_o = -27.0659$  y se compara con los valores críticos de la tabla de la distribución T de student (critica) y observamos que a una probabilidad de 0.05 con 49 grados de libertad le corresponde 2.0096, por consiguiente, el cálculo tiene una probabilidad menor que 0.05, lo que nos lleva a tomar la decisión de aceptar la  $H_i$  y rechazar la  $H_o$ .

Tabla 2: Áreas de Insatisfacción y Estrategias Diseñadas

Insatisfacciones (Ítems, 2,3,6,10,12 Y 13)	Estrategias
1. Insatisfacción que tiene un empleado con respecto al trato que se recibe por parte de los superiores.	Curso de integración organizacional
2. insatisfacción en la falta de interés que muestra un superior respecto a la calidad de vida de sus empleados	
3. Se carece de retroalimentación de los compañeros y directivos por los resultados del trabajo.	Elaboración manual de procedimientos
4. Falta de indicaciones claras y concisas para que el trabajador pueda realizar adecuadamente sus funciones.	
5. Forma en la cual se evalúan los procedimientos bajo los cuales un trabajador realiza sus funciones	
6. Escaso reconocimiento al esfuerzo y desempeño.	Programas de reconocimientos

Como se observa en la Tabla 2 para los 6 ítems que presentaban insatisfacción se diseñaron 3 estrategias, las cuales servirán de base para convertirla a satisfacción. Los restantes 8 ítems que componen esta dimensión ya presentaban satisfacción en la percepción de la calidad de vida del trabajador, desde la primera parte de la investigación (Argüelles et al., 2013).

Tabla 3: Satisfacción Antes y Después del Experimento

% De Satisfacción	Número De Casos	% Del Total
0 - 24%	1	2%
25% - 49%	17	34%
50% - 74%	18	36%
75% - 100%	7	14%
Más de 100%	7	14%
Total	50	100%

Como se muestra en la tabla 3, se aplicaron estrategias para mejorar las áreas de insatisfacción, dando como resultado una mejoría en el grado de satisfacción en los empleados, siendo los impactos más significativos en aumentos del 25 al 49% con 17 trabajadores, y del 50 al 74% con 18 empleados; asimismo, al aplicar el método estadístico T de Student se determinó que el cálculo tiene una probabilidad menor de 0.05 con 49 grados de libertad, concluyendo que se las estrategias aplicadas modificaron positivamente la percepción de la calidad de vida del trabajador.

### Dimensión 2: Seguridad en el Trabajo

Se diseñaron y aplicaron estrategias tales como: actualización de trabajo a los empleados de la organización, análisis acerca de los instrumentos de trabajos que requiere cada trabajador, una afiliación de la organización con una institución médica, y tener una base de datos con los perfiles de cada miembro de la organización. Con ello se propició que se modificara la percepción de los trabajadores en forma positiva, toda vez que se registran incrementos importantes en el número de caso de empleados: del 0-24% de satisfacción a 27 (54%) y del 50-74% de satisfacción a 20 (40%), posicionándolos en escala de crecimiento hacia su satisfacción total. Véase Tabla 4 y Tabla 5. Los niveles de satisfacción posteriores a la aplicación de las estrategias en la dimensión *seguridad en el trabajo* aumentan en los trabajadores, lo cual deja en claro que la implementación de las estrategias fue efectiva para mejorar las condiciones de trabajo en materia de seguridad en el sector turístico campechano.

Después de analizar los datos con el método estadístico de la prueba T de Student para datos relacionados, se obtiene el valor calculado de  $t_o = -12.5555$  y se compara con los valores críticos de la tabla de la distribución T de student (critica), por consiguiente observamos que a una probabilidad de 0.05 con 49 grados de libertad le corresponde 2.0096. Esto quiere decir que, el cálculo tiene una probabilidad menor que 0.05, lo que nos lleva a tomar la decisión de aceptar la  $H_1$  y rechazar el  $H_0$

Tabla 4: Áreas de Insatisfacción de la Dimensión y Estrategias Diseñadas

Insatisfacción (Ítems 7,9,10,13 Y 14)	Estrategias.
1. insatisfacción a las oportunidades de actualizaciones que ofrece la institución donde se labora	Actualizaciones de trabajo a los empleados.
2. el salario percibido por trabajador	Estudio socioeconómico
3. No recibir los insumos necesarios para realizar las funciones encomendadas.	Estudios acerca de los instrumentos de trabajo que requieren los trabajadores
4. No se realizan exámenes periódicos de salud por parte de la organización.	Afiliación de la organización con una institución médica
5. Las oportunidades de crecimiento en la organización muchas veces son por medio de influencias y no por medio curricular del empleado	Base de datos de todos los miembros de la organización, donde se encuentran los perfiles de cada miembro de la organización

Como se muestra en la Tabla 4 se diseñaron 5 estrategias para combatir 5 ítems de oportunidad de mejora, en base al modelo predictivo propuesto en el proyecto de investigación. Los restantes 10 ítems que componen esta dimensión ya presentaban satisfacción en la percepción de la calidad de vida del trabajador, desde la primera parte de la investigación (Argüelles et al., 2013).

Tabla 5: Satisfacción Antes y Después Del Experimento

% de Satisfacción	Número de casos	% del total
0-24%	27	54%
25%-49%	20	40%
50%-74%	3	6%
75%-100%		
Más de 100%		
Total	50	100%

Habiendo aplicado las 5 estrategias mencionadas en la Tabla 4, los resultados presentados en la Tabla 5 arrojan incrementos positivos en la percepción de satisfacción de los trabajadores, siendo representativos en los primeros grupos que van del 0 al 24% con 27, y del 25 al 49% con 20, empleados respectivamente; asimismo, al aplicar el método estadístico T de Student se determinó que el cálculo tiene una probabilidad menor de 0.05 con 49 grados de libertad, concluyendo que se las estrategias aplicadas modificaron positivamente la percepción de la calidad de vida del trabajador.

### Dimensión 3: Integración al Área de Trabajo

Se diseñaron y aplicaron estrategias tales como: registros y control de entradas y salidas así como también de las vacaciones correspondientes por ley, la delegación de las actividades por parte de los directivos de la organización, el establecimiento de un mediador de los conflictos que surjan dentro de la organización, programas de integración personal y el análisis de las funciones que se realizan en las áreas de trabajo. Con ello se propició que se modificara la percepción de los trabajadores en forma positiva, toda vez que se registran incrementos considerables en el número de empleados como son: del 0-24% de satisfacción a 16 (32%), del 25-49% de satisfacción a 21 (42%) y del 50-74% de satisfacción a 10 (20%), lo cual los posicionan, en escala de crecimiento hacia su satisfacción total. Véase Tabla 6 y Tabla 7.

En los resultados de los niveles de satisfacción posteriores a la aplicación de las estrategias, se observa que en la dimensión *Integración al puesto de trabajo* aumenta el nivel de satisfacción por parte de los trabajadores, lo cual deja en claro que la implementación de las estrategias fue efectivo para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados en el sector turístico de Campeche. Después de analizar los datos con el método estadístico de la prueba T de Student para datos relacionados, se obtiene el valor calculado de  $t_o = -16.2230$  y se compara con los valores críticos de la tabla de la distribución T de student, por consiguiente observamos que a una probabilidad de 0.05 con 49 grados de libertad le corresponde

2.0096. Esto quiere decir que, el cálculo tiene una probabilidad menor que 0.05, lo que nos lleva a tomar la decisión de aceptar la  $H_1$  y rechazar la  $H_0$ .

Tabla 6: Áreas de Insatisfacción de la Dimensión y Estrategias Diseñadas

INSATISFACCIONES (Ítems 2,4,5,7 Y10)	ESTRATEGIAS
1. Las organizaciones no respetan los derechos laborales de cada persona	Registros de entradas y salidas por trabajador, y control acerca de las vacaciones por empleado
2. Desmotivación no por estar activo en el puesto de trabajo	Delegación de actividades y/o autoridad por parte de los mandos altos de la organización
3. Insatisfacción por los conflictos de trabajo que no pueden ser resueltos por medio del dialogo	Establecimiento de un departamento y persona encargada de mediar los conflictos que surgen en la organización
4. Falta de solidaridad por parte de los compañeros en el trabajo	Establecimiento de programas de Integración organizacional
5. Insatisfacción por el trabajo asignado de acuerdo a la preparación académica	Análisis de las funciones que realiza cada área de trabajo.

Como se puede apreciar en la tabla 6, se diseñaron estrategias para cada una de las áreas de insatisfacción (5 ítems), en base al modelo predictivo propuesto en el proyecto de investigación. Los restantes 5 ítems que componen esta dimensión ya presentaban satisfacción en la percepción de la calidad de vida del trabajador, desde la primera parte de la investigación (Argüelles et al., 2013).

Tabla 7: Satisfacción Antes y Después Del Experimento

% De Satisfacción	Número De Casos	% Del Total
0%-24%	16	32%
25%-49%	21	42%
50%-74%	10	20%
75%-100%	1	2%
Más del 100%	2	4%
Total	50	100%

Después de la aplicación de las estrategias en base al modelo predictivo, podemos apreciar en la tabla 7, que la aplicación de las estrategias dio como resultado una mayor satisfacción en los empleados, siendo los más impactantes en las escalas del 0 al 24% con 16 casos, del 25% al 49% con 21 casos y del 50-74% con 10 casos; asimismo, al aplicar el método estadístico T de Student se determinó que el cálculo tiene una probabilidad menor de 0.05 con 49 grados de libertad, concluyendo que se las estrategias aplicadas modificaron positivamente la percepción de la calidad de vida del trabajador.

#### Dimensión 4: Satisfacción Por el Trabajo

Se diseñaron y aplicaron estrategias tales como: Establecimiento de compensaciones de trabajo y estímulos de trabajo, involucramiento del trabajador en las actividades de la empresa, realizaciones de análisis de puestos y el establecimiento de un manual de procedimientos. Con ello se propició que se modificara la percepción de los trabajadores en forma positiva, toda vez que se registran incrementos notables en el número de casos: del 0-24% de satisfacción a 7 (14%), del 25-49% de satisfacción a 33 (66%) y del 50-74% de satisfacción a 7 (14%) trabajadores, a partir de los cuales posicionan a los empleados, en escala de crecimiento hacia su satisfacción total. Véase Tabla 8 y Tabla 9. De esta forma, los resultados de los niveles de satisfacción posteriores a la aplicación de las estrategias formuladas para la dimensión *Satisfacción por el trabajo* aumentan en los trabajadores, lo cual deja en claro que la implementación de las estrategias fue efectiva para mejorar las percepciones del trabajador con respecto a su trabajo y de esta forma permitirle una mejora continua. Después de analizar los datos con el método estadístico de la prueba de T de Student para datos relacionados, se obtiene el valor calculado de  $t_{0.05, 49} = 20.1251$  y se compara con los valores críticos de la tabla de la distribución T de student, por consiguiente observamos que a una probabilidad de 0.05 con 6 grados de libertad le corresponde 2.0096. Esto quiere decir que, el cálculo tiene una probabilidad menor que 0.05, lo que nos lleva a tomar la decisión de aceptar la  $H_1$  y rechazar la  $H_0$ .

Dimensión 5: Bienestar Logrado a Través del Trabajo

Se diseñaron y aplicaron estrategias tales como: Establecimiento de estudios socioeconómicos y de programas de recompensas. Con ello se propició que se modificara la percepción de los trabajadores en forma positiva, toda vez que se registran incrementos formidables en el número de casos: del 0-24% de satisfacción a 12 (24%), del 25-49% de satisfacción a 22 (44%) y del 50-74% de satisfacción a 13 (26%) trabajadores, con lo que se posicionan los empleados, en escala de crecimiento hacia su satisfacción total. Véase Tabla 10 y Tabla 11. Los resultados obtenidos de los niveles de satisfacción posteriores a la aplicación de las estrategias, se observa que en la dimensión *Bienestar logrado a través del trabajo* aumenta el nivel de satisfacción por parte de los trabajadores, lo cual deja en claro un mayor bienestar por parte de trabajador de poder formar parte del sector turístico campechano.

Tabla 8: Áreas de Insatisfacción de la Dimensión y Estrategias Diseñadas

Insatisfacciones (Ítems 2,5,6,7,8 Y 9)	Estrategias
1. Horario de la jornada de trabajo	Establecimiento de compensaciones y estímulos de trabajo, Involucramiento del trabajador con la organización (participación en las decisiones de la empresa) y Realización de análisis de puestos y el establecimiento de un manual de procedimientos.
2. Insatisfacción por laborar en una institución y no en otra	
3. La relación de las funciones que se realizan en la organización	
4. Existe insatisfacción por parte de los empleados de no poder utilizar sus habilidades potenciales	
5. Insatisfacción por no poder aplicar la creatividad por parte de los trabajadores.	

En la tabla 8 podemos observar que se diseñaron 3 estrategias para los 5 ítems que presentaban insatisfacción, entre los cuales se encuentran: establecimiento de estímulos dentro del trabajo, y una mayor participación de los empleados dentro de su organización, esto con el fin de mejorar las áreas que presentaban insatisfacción. Los restantes 6 ítems que componen esta dimensión ya presentaban satisfacción en la percepción de la calidad de vida del trabajador, desde la primera parte de la investigación (Argüelles et al., 2013).

Tabla 9: Satisfacción Antes y Después del Experimento

% de Satisfacción	Número de Casos	% del Total
0-24%	7	14%
25%-49%	33	66%
50%-74%	7	14%
75%-100%	3	6%
Más del 100%		
Total	50	100%

Como se puede observar en la tabla 9, existen incrementos considerables de los empleados entre los que se destacan: del intervalo de 0-24% de satisfacción a 7 empleados, del 25-49% de satisfacción a 33 y de 50-74% de satisfacción a 7 de ellos, con lo cual queda claro que las estrategias pudieron mejorar la satisfacción de los empleados; asimismo, al aplicar el método estadístico T de Student se determinó que el cálculo tiene una probabilidad menor de 0.05 con 49 grados de libertad, concluyendo que se las estrategias aplicadas modificaron positivamente la percepción de la calidad de vida del trabajador.

Después de analizar los datos con el método estadístico de la prueba de T de Student para datos relacionados, se obtiene el valor calculado de  $t_0$ : -19.1808 y se compara con los valores críticos de la tabla de la distribución T de student, por consiguiente observamos que a una probabilidad de 0.05 con 49 grados de libertad le corresponde 2.0096. Esto quiere decir que, el cálculo tiene una probabilidad menor que 0.05, lo que nos lleva a tomar la decisión de aceptar la  $H_1$  y rechazar la  $H_0$

Tabla 10: Áreas de Insatisfacción de la Dimensión y Estrategias Diseñadas

Insatisfacciones (Ítems 1,2,7,8, 10 Y 11)	Estrategias
1. No se cuenta con calidad de los servicios básicos de la vivienda. 2. Insatisfacción de las dimensiones de las viviendas 3. Insatisfacción por el mal desempeño de actividades diarias (alimentación, vestido, etc.) 4. No se tiene suficiente acceso a alimentos en cantidad y calidad 5. Grado de compromiso reflejado hacia el logro de objetivos personales con respecto al trabajo.	Estudios socioeconómicos  Establecimiento de programas de recompensas

En la tabla 10 se observan las 2 estrategias implantadas en base al modelo predictivo, en el cual se implantaron estrategias económicas para incentivar a los empleados, mismas que propician el incremento de la satisfacción en los 5 ítems deficientes. Los restantes 6 ítems que componen esta dimensión ya presentaban satisfacción en la percepción de la calidad de vida del trabajador, desde la primera parte de la investigación (Argüelles et al., 2013).

Tabla 11: Satisfacción Antes y Después del Experimento

% De Satisfacción	Número De Casos	% Del Total
0-24%	12	24%
25%-49%	22	44%
50%-74%	13	26%
75%-100%	2	4%
Más de 100%	1	2%
Total	50	100%

En este apartado podemos apreciar que las mayores impactos positivos, se presentaron en los intervalos de incremento de satisfacción del 0-24%, del 25-49% y del 50-74% de satisfacción con 12, 22 y 13 casos respectivamente; asimismo, al aplicar el método estadístico T de Student se determinó que el cálculo tiene una probabilidad menor de 0.05 con 49 grados de libertad, concluyendo que se las estrategias aplicadas modificaron positivamente la percepción de la calidad de vida del trabajador.

### Dimensión 6: “Desarrollo Personal”

Se diseñaron y aplicaron estrategias tales como: programa de recompensas, establecimiento de actividades físicas (deportes, áreas de recreamientos. Etc.) Y el involucramiento del personal con las actividades propias y extraordinarias de la organización. Con ello se propició que se modificara la percepción de los trabajadores en forma positiva, toda vez que se registran incrementos abundantes en el número de casos entre los cuales destacan: del 0-24% de satisfacción a 12 (24%) empleados, del 25-49% de satisfacción a 21 (42%) y del 50-74% de satisfacción a 11 (22%) de ellos, lo cual posicionan a los empleados, en escala de crecimiento hacia su satisfacción total. Véase Tabla 12 y Tabla 13. De esta forma los resultados obtenidos en la dimensión *Desarrollo personal*, muestran claramente un mayor grado de satisfacción por parte del empleado en sus respectivas empresas que forman parte del turismo campechano y con ello se le brinda la posibilidad al trabajador de poder desarrollarse física, mental y socialmente dentro de la organización.

Tabla 12: Áreas de Insatisfacción de la Dimensión y Estrategias Diseñadas

INSATISFACCIONES (ítems 3,5,6, 7 y 8)	ESTRATEGIAS
1. Insatisfacción por no mejorar las potencialidades de cada trabajador por estar en ese trabajo.	Establecimiento de programa de recompensas
2. Insatisfacción por no poder mejorar el nivel de vida.	Establecimiento de actividades físicas, (deporte, áreas de recreamiento etc.)
3. El trabajo no permite brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales.	
4. El grado de compromiso que siente un trabajador hacia el logro de los objetivos de la institución	Involucramiento del personal con actividades y/o eventos de la empresa

Las 3 estrategias implantadas como se puede apreciar son un efectivo programa de recompensas, establecimiento de áreas de recreación y la incorporación de los empleados a las actividades de toma de decisiones destinadas a combatir los 5 ítems de insatisfacción. Los restantes 4 ítems que componen esta dimensión ya presentaban satisfacción en la percepción de la calidad de vida del trabajador, desde la primera parte de la investigación (Argüelles et al., 2013).

Después de analizar los datos con el método estadístico de la prueba de T de Student para datos relacionados, se obtiene el valor calculado de to: -16.8564 y se compara con los valores críticos de la tabla de la distribución T de student, por consiguiente observamos que a una probabilidad de 0.05 con 49 grados de libertad le corresponde 2.0096. Esto quiere decir que, el cálculo tiene una probabilidad menor que 0.05, lo que nos lleva a tomar la decisión de aceptar la Hi y rechazar la Ho

Dimensión 7: “Administración del Tiempo”

Se diseñaron y aplicaron estrategias tales como: realización de un programa efectivo de trabajo, donde se especifiquen los horarios de trabajo, y la aplicación de la matriz de Eisenhower. Con ello se propició que se modificara la percepción de los trabajadores en forma positiva, toda vez que se registran incrementos en el número de casos: del 0-24% de satisfacción a 7 (14%) y del 25-49% a 29 (58%) trabajadores, lo cual posicionan a los empleados, en escala de crecimiento hacia su satisfacción total. Véase Tabla 14 y Tabla 15. En los resultados de los niveles de satisfacción posteriores a la aplicación de las estrategias, se observa que en la dimensión *Administración del tiempo* se logra un aumento en el nivel de satisfacción por parte de los trabajadores, lo cual deja en claro que la implementación de las estrategias fue efectivo para mejorar las condiciones cambiantes de trabajo de los empleados en el sector turístico de Campeche.

Tabla 13. Satisfacción Antes de la Dimensión y Después del Experimento

% de Satisfacción	Número de casos	% del total
0-24%	12	24%
25%-49%	21	42%
50%-74%	11	22%
75%-100%	4	8%
Más de 100%	2	4%
Total	50	100%

*La implantación de las estrategias propuestas y que se pueden observar en la tabla 12, muestran un grado de satisfacción en el que predominan 12 casos en un intervalo de satisfacción del 0-24%, 21 casos del 25-49% de satisfacción y 11 casos del 50-74% de satisfacción; asimismo, al aplicar el método estadístico T de Student se determinó que el cálculo tiene una probabilidad menor de 0.05 con 49 grados de libertad, concluyendo que se las estrategias aplicadas modificaron positivamente la percepción de la calidad de vida del trabajador.*

Después de analizar los datos con el método estadístico de la prueba de T de Student para datos relacionados, se obtiene el valor calculado de to: -16.2403 y se compara con los valores críticos de la tabla de la distribución T de student, por consiguiente observamos que a una probabilidad de 0.05 con 49 grados de libertad le corresponde 2.0096. Esto quiere decir que, el cálculo tiene una probabilidad menor que 0.05, lo que nos lleva a tomar la decisión de aceptar la Hi y rechazar la Ho

Tabla 14: Áreas de Insatisfacción y Estrategias Diseñadas

Insatisfacción (Ítems 2 Y 4)	Estrategia
El trabajo no permite cumplir con las actividades planeadas fuera del horario establecido de trabajo	Realización de un programa efectivo de trabajo, especificando los horarios de trabajo. Asimismo aplicando la matriz de Eisenhower.
Los horarios de trabajo no permiten participar en la realización de actividades domésticas	

*Las dos estrategias aplicadas en esta dimensión se pueden observar en la tabla 14, donde se observa que se dirigen a abatir la insatisfacción de los 2 ítems observados en el estudio inicial. Los restantes 3 ítems que componen esta dimensión ya presentaban satisfacción en la percepción de la calidad de vida del trabajador, desde la primera parte de la investigación (Argüelles et al., 2013).*

**DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN**

Con base en la información obtenida, se identifica en términos generales que los trabajadores del sector turístico campechano presentan una mayor satisfacción en su calidad de vida laboral. Esto en función a

que se implementaron estrategias dentro de las siete dimensiones y dejaron como resultado la eliminación de las áreas de insatisfacción por las que atravesaban los trabajadores del sector turístico campechano.

Tabla 15: Satisfacción Antes y Después del Experimento

% de Satisfacción	Número de Casos	% del Total
0-24%	7	14%
25%-49%	29	58%
50%-74%	8	16%
75%-100%	4	8%
Más de 100%	2	4%
Total	50	100%

Como se puede apreciar en la tabla 15, se presentó un aumento de satisfacción en los intervalos del 0-24% de satisfacción con 7 casos y del 25-49% de satisfacción con 29 casos; asimismo, al aplicar el método estadístico T de Student se determinó que el cálculo tiene una probabilidad menor de 0.05 con 49 grados de libertad, concluyendo que se las estrategias aplicadas modificaron positivamente la percepción de la calidad de vida del trabajador.

La Dimensión Soporte Institucional para el trabajo presenta una satisfacción en aumento al registrar más casos de satisfacción en los trabajadores en las variables de satisfacción del 25-49% con 17 (34%) y del 50-74% de satisfacción con 18 (36%) empleados, esto debido a que las estrategias fueron de gran ayuda para mejorar internamente la organización al comprender mejor cada trabajador su función y optimizar las relaciones obrero-patronales. La siguiente dimensión Seguridad en el trabajo registro aumento en la satisfacción de los empleados del promedio de 0-24% con 27 casos (54%) y del 25-49% con 20 casos.

Este incremento se debe a que los empleados tienen más satisfacción en sus labores diarias al contar con la seguridad que una institución médica le ofrece en su entorno de trabajo, así como también de las constantes actualizaciones de las funciones de trabajo y tener la certeza de crecimiento dentro de su organización. Integración al puesto de trabajo fue un área de regular satisfacción del número de casos. Las mayores satisfacciones se presentaron en los porcentajes de satisfacción del trabajador del 0-24% de satisfacción con 16 (32%), del 25-49% de satisfacción con 21 (42%) y del 50-74% de satisfacción con 10 (20%) casos. Este incremento de satisfacción se debió a que los directivos de la organización utilizan los principios de empowerment con la finalidad de mantener en constante motivación al empleado al sentir que se le encomiendan responsabilidades serias dentro de la institución donde labora, otro punto importante fue que ahora se mantienen registros de entrada y salidas y se sabe correctamente cada función del personal dentro de la organización.

La dimensión Satisfacción por el trabajo presentó mejoría en torno a la satisfacción por parte de los empleados ya que se obtuvo incrementos notables en el número de casos: del 0-24% de satisfacción a 7 (14%), del 25-49% de satisfacción a 33 (66%) y del 50-74% de satisfacción a 7 (14%) trabajadores.

La mejoría se presenta debido a que los empleados empezaron a recibir estímulos económicos debido al horario de su jornada de trabajo y del involucramiento del personal con las decisiones de la empresa, lo cual sin duda logró estimular más al trabajador, al sentirse parte esencial de la organización. La siguiente dimensión, Bienestar logrado a través del trabajo, fue a la alza en su satisfacción al registrar incrementos formidables en el número de casos: del 0-24% de satisfacción a 12 (24%), del 25-49% de satisfacción a 22 (44%) y del 50-74% de satisfacción a 13 (26%) trabajadores, al estimular a los empleados con un programa de recompensas con el fin de alentarlos en sus actividades diarias. Desarrollo personal fue un área con regular incremento en la satisfacción en diversos porcentajes. Los mayores números de casos se presentaron en las siguientes variables de satisfacción: del 0-24% de satisfacción a 12 (24%) empleados, del 25-49% de satisfacción a 21 (42%) y del 50-74% de satisfacción a 11 (22%) de ellos al incentivarlos con un programa de actividades físicas y el involucramiento de este dentro de las decisiones diarias de la organización. La última dimensión Administración del tiempo libre mejoró sus porcentajes al aplicar un programa de supervisión de entradas y salidas del personal y la correcta aplicación de la estrategia de la matriz de Eisenhower. Cabe mencionar la mejoría en torno a sus áreas de insatisfacción las cuales registraron incrementos notables en el número de casos: del 0-24% de satisfacción a 7 (14%) y del 25-

49% a 29 (58%) trabajadores, con lo cual deja muy claro la eficiencia y eficacia de la correcta implementación de las estrategias en el sector turístico.

## CONCLUSIÓN GENERAL

Se cumple el propósito de la investigación al tener a mano los elementos que permiten concluir acerca de la efectividad de las estrategias aplicadas que mejoren la percepción de la calidad de vida de los trabajadores del sector turístico, en las siete dimensiones que motivaron el estudio inicial. En la primera aportación del total de 74 ítems aplicados, 37 (50%) reflejaban satisfacción y los restantes 37 (50%) insatisfacción como se presenta en las Tablas 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14. Al generarse las acciones estratégicas para mejorar la visión de los empleados, en diferentes niveles se obtienen resultados positivos como se muestra en las Tablas 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15. La conclusión que se infiere es que en la medida que se les den a los trabajadores lo que necesitan su calidad de vida mejorara. La globalización y la competitividad ha crecido mucho a lo largo de los años, por este motivo es importante tener en cuenta al recurso más importante que tiene una organización: el capital humano.

Antes de la aplicación de las estrategias, se buscaba poner más énfasis en 3 puntos importantes relacionados a los trabajadores: 1. La mejora de la forma de vivir, que incluye el disfrute de bienes y riquezas logrados gracias a la actividad laboral (bienestar logrado a través del trabajo), 2. Brindarle al trabajador firmeza en su relación con la organización (seguridad en el trabajo), 3. Propiciarle al trabajador la sensación global de agrado o gusto con relación a su empleo (satisfacción por el trabajo). Luego de la aplicación de las mismas es seguro mencionar que estos tres puntos fueron mejorados con éxito al permitir al trabajador del sector turístico campechano una mejor forma de vivir, de trabajar, de sentirse parte de su organización, al brindarle la firmeza en relación con su organización y hacerle sentir de su agrado las labores que desempeñar dentro de su puesto de trabajo en la organización. Con lo expuesto, se concluye que el modelo predictivo de calidad de vida laboral que se presenta en sus 7 dimensiones, es confiable y el diseño e implantación de estrategias a nivel negocio arrojó el resultado esperado.

### Limitaciones

El instrumento utilizado para medir la calidad de vida laboral, se contextualizó al sector turístico hotelero, ubicado en el centro histórico de la ciudad de Campeche, Campeche, por lo tanto, su alcance se circunscribe a él. Podría utilizarse en otras realidades, siempre y cuando se estime que su fiabilidad sea aceptable en ellos. Paulatinamente, ir depurando las estrategias a nivel negocio, que se instrumentaron, toda vez que la percepción apunta a la satisfacción pero no logra rebasar el nivel 3, de un total de 4, o en su caso, probar con otras nuevas.

## REFERENCIAS

Argüelles Ma, L. A., Quijano García, R. A., Fajardo, M. J., Magaña Medina, D. E., & Sahuí Maldonado, J. A. (2013). Propuesta de Modelo Predictivo de la Calidad de Vida Laboral en el Sector Turístico, Campechano, México. *Revista internacional administración & finanzas (RIAF)*. 7(5), 61-76.

Boada, J., De Diego, R. y Vigil, A. (2004). Estudio de la bondad psicométrica y estructura factorial de una escala de absentismo laboral (ABS- 74). *Revista de Encuentros de Psicología Social*, 2 (1), 173-180.

Cárdenas, A. (1996). "Plan de Acción". *Aula Abierta Año I*, no. 3

Chávez, N. (1994). *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo: ARS Gráficas, S.A

Chiang M, Krausse A. Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Horizontes empresariales 3/R. Concepción, Chile: Universidad del BioBio; 2008. p. 23-50.

Chiavenato I. Recursos humanos. S. Paulo: Editora Atlas; 1995.

Chiavenato, I. (2004). Calidad de Vida Laboral. En Gestión del talento humano. Colombia: McGraw Hill.

Davis, K; Newstrom, J. (2001). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Editorial McGraw Hill.

Davis, L. y Cherns, A. (1975). The quality of working life. Nueva York: The Free Press, McMillan Publishers.

Elizur, D. et Shye, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life. Applied Psychology: An International Review, 39(3), 275-291.

Fernández Ríos, M. (1999). Diccionario de RRHH. Organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.

González P, Peiró JM, Bravo M. Calidad de vida laboral. En Peiró JM, Prieto F, eds. Tratado de Psicología del Trabajo. Madrid: Síntesis; 1996. p. 161-186.

González R, Hidalgo G, Salazar J, Preciado M, (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo "CVT-GOHISALO". Cienc Trab. Abr-Jun; 12 (36): 332-340)

Hernández, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Pilar Baptista, Lucio. (2006). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill. Cuarta edición, XLIV.

Hill, C. W., & Jones, G. R. (2005). Administración estratégica. Un enfoque integrado (Sexta ed.). MEXICO, D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO.

Hopkins, A. H. (1983). Work and job satisfaction in the public sector, Totowa, Rowman & Allanheld.

Katzell, R. A., Yankelovich, D., Sein, M., Ornati, D. A., y Nash, A. (1975). Work, productivity and job satisfaction. Nueva York: Psychological Corporation

Lau, R.S.M. (2000). «Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model». International Journal of Service Industry Management, 11(5); 422-437.

Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. Encuesta de calidad de vida en el trabajo (ECVT). De España. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; 1998.

Organización Internacional del Trabajo. Información sobre trabajo sin riesgo [citado 4 Ago 2010]. Disponible en: <http://www.ilo.org/publicv/spanish/protection/safework/>.

Organización Mundial de la Salud. Clasificación internacional de familia de indicadores sobre salud de la OMS. Junio 2004 [citado 4 Ago 2010]. Disponible en: <http://www.who.int/classifications/en/WHOFICFamily.pdf>.

Poza de la, J. (1998). Satisfacción, clima y calidad de vida laboral. En Rodríguez, A. (Coord.) Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid: Pirámide.

Robbins, S. (1989). Organizational behavior: concepts, controversies and applications. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Ruzzier, M., Antoncic, B., Hisrich, R.D. y Konecnik, M. (2007). Human capital and SME internationalization: A structural equation modeling study. Canadian Journal of Administrative Sciences, 24(1), 15-29.

Taylor, J. C. (1978). Concepts and problems in studies of quality of working life. Manpower Administration, U.S Department of Labor.

Ulmer, D. L. (1987). "Job satisfaction of community hospital educators", Dissertation Abstracts International, 49.

Walton, R.E. (1973). Conciliación de conflictos interpersonales. México: Fondo Educativo Interamericano.

## **BIOGRAFÍA**

Luis Alfredo Argüelles Ma es Doctor en Gestión Estratégica y Políticas de Desarrollo por la Universidad Anáhuac Mayab. Profesor Investigador de Tiempo Completo en la Universidad Autónoma de Campeche - Facultad de Contaduría y Administración. Especialista en Auditoría y Control. Se puede contactar en Cel. (981) 1204891 Correo:luisarguellesmaa@hotmail.com

Román Alberto Quijano García es Doctor en Gestión Estratégica y Políticas de Desarrollo por la Universidad Anáhuac Mayab. Profesor Investigador de Tiempo Completo en la Universidad Autónoma de Campeche - Facultad de Contaduría y Administración. Especialista en Finanzas. Se puede contactar en Cel. (981) 1204891 Correo: rq6715@hotmail.com

José Alanzo Sahui Maldonado es Doctor en Gestión Estratégica por la Universidad del Mayab -Profesor Investigador de Tiempo Completo en la Universidad Autónoma de Campeche - Facultad de Contaduría y Administración. Especialista en Mercadotecnia. Se puede contactar en Cel. (981) 1204891 Correo: josesahui@hotmail.com

Mario Javier Fajardo es Maestro en Contaduría por la Universidad Autónoma de Campeche - Profesor Investigador de Tiempo completo en la Universidad Autónoma de Campeche - Facultad de Contaduría y Administración. Especialista en Contabilidad y Control. Se puede contactar en Cel. (981)1252684 Correo: marfa.0712@grnail.com

Deneb Elí Magaña Medina es Doctora en Gestión Estratégica por la Universidad del Mayab - Coordinadora en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco - División Académica de Ciencias Económico Administrativas. Especialidad en Estudios Organizacionales. Se puede contactar en Tel/Fax. (993)3121227 Ext. 107. Correo: deneb\_72@yahoo.com