

## PROPUESTA DE MODELO PREDICTIVO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL SECTOR TURISTICO CAMPECHANO, MEXICO

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

### RESUMEN

*La percepción del trabajador de su salud, bienestar y satisfacción con su entorno de producción y servicios, está relacionado con la calidad de vida laboral. Mediante una investigación transversal, descriptiva y correlacional, con una muestra censal de 50 trabajadores del sector turístico hotelero, se obtiene un modelo predictivo que en forma prudente puede ser utilizado por las organizaciones, para maximizar su productividad, utilizando racionalmente las variables contenidas en las dimensiones que lo configuran como son: soporte institucional, seguridad, integración al puesto, satisfacción, bienestar logrado, desarrollo personal, y administración del tiempo libre. El resultado de la correlación de las variables independientes y dependiente, confirma una asociación casi perfecta, significando que están estrechamente relacionadas y se dan respuesta. Con ello, el modelo predictivo que se propone es adecuado para la toma de decisiones en este tipo de organizaciones.*

**PALABRAS CLAVE:** Calidad de Vida, Condiciones Laborales, Satisfacción Laboral

## PROPOSAL PREDICTIVE MODEL OF QUALITY OF WORKING LIFE IN TOURISM CAMPECHANO, MEXICO

### ABSTRACT

*Worker perception of their health, well-being and satisfaction with their production environment and services is related to the quality of working life. Using a cross sectional, descriptive, correlational, with a sample of 50 census workers from a tourism hotel, yields a predictive model that can be used by organizations to maximize their productivity. We use variables in levels as follows: institutional support, security, the post integration, satisfaction, well-made, personal development and leisure management. The correlation result of the independent and dependent variables confirms an almost perfect association, meaning they are closely related and respond. Thus, the proposed predictive model is suitable for decision-making in these organizations.*

**JEL:** M12

**KEY WORDS:** Quality of Life, Working Conditions, Job Satisfaction

### INTRODUCCIÓN

**E**studiar la calidad de vida laboral, es un reto importante en las organizaciones, toda vez que es un elemento que garantiza la productividad de todo tipo de empresas. Esta investigación aplicada al sector turístico hotelero campechano, determina si son cubiertas las necesidades personales de los trabajadores, a través de su empleo y bajo su propia percepción, lo que al final de cuentas repercute con el

servicio al cliente y en forma correlativa con el rendimiento organizacional. Cuando se habla de éxito en las empresas modernas, se asocia con la capacidad de integrar a los empleados en sus planes empresariales, de tal forma que adopten los objetivos organizacionales como propios. El sector que nos ocupa, ha evolucionado en esta comprensión y entiende que el salario ya no es determinante, ni que sea el motivo de retención, hay otros factores que impactan en el grado de satisfacción, y se reflejan en la calidad de vida, como los mencionan Ulmer (1987) y Hopkins (1983), siendo: la humanización del trabajo, la detección de una relación entre éste y la productividad empresarial, así como propiciar el crecimiento teórico de los conceptos. Una fuente que permite tener clientes fieles, es mantener empleados satisfechos (Spinelli y Canavos. 2000), implica que los directivos encuentren a colaboradores cuya personalidad, motivación y habilidades, satisfagan al cliente y promuevan los objetivos organizacionales. La actividad laboral generalmente se desarrolla en un espacio determinado que atiende una serie de pautas y planes de trabajo. La forma en que estos factores se encuentren determinados es un elemento fundamental para evaluar la calidad de vida laboral. En estos elementos se encuentran aspectos como el contenido del puesto de trabajo, tecnología, el personal mismo, los procesos de operación, supervisión y dirección empresarial, así como los indicadores internos de productividad. También habrá que considerar los rasgos intrínsecos y extrínsecos de los empleados.

Cuando se mejoran las condiciones laborales, se ve un efecto en la disminución de los riesgos en las empresas, pero no hay que perder de vista, que no solo es el ambiente laboral el que hay que atender, sino que también el comportamiento humano, creándole prácticas más seguras que lleven a una mejor calidad de vida. Entre las causas más comunes que contribuyen al fracaso de las empresas, se encuentra: la falta de estructura adecuada en la organización, relacionada con los trabajadores (Castillo y Ampudia, 2005), preguntándose siempre el empresario ¿cuál es la probabilidad de que las organizaciones que desconozcan la calidad de vida de sus trabajadores, tengan problemas radicados en la productividad empresarial y el rendimiento óptimo de ellos? En este cuestionamiento, es donde radica la importancia de describir la tan mencionada calidad de vida laboral, para poder establecer estrategias que promuevan su productividad y desempeño óptimo. En este trabajo se obtiene la calidad de vida laboral, estudiando 7 rubros multidimensionales, en los que se visualiza cuando el individuo se integra al trabajo, a través del empleo y bajo su propia percepción. Se transita por un marco teórico que sustenta el enfoque, para concluir con el modelo de propuesta para su estudio en las organizaciones similares.

## REVISIÓN DE LA LITERATURA

Últimamente la calidad de vida es uno de los temas tratados internacionalmente, motivados porque la situación laboral en forma mundial, pasa por un momento de crisis, donde se observa que el nivel precario aumenta y los logros laborales obtenidas en los dos últimos siglos ha disminuido, debido en gran parte al capitalismo global (Navarrete, 2005). Hay cuatro razones de peso para investigar la satisfacción laboral, como parte de la calidad de vida (Robbins, 1999): 1. Empleados insatisfechos, son los que más faltan al trabajo, y tienen mayor probabilidad de dejarlo, 2. Empleados insatisfechos, se involucran en conductas destructivas, aquí se asocia al alto nivel de quejas e injusticias, recurriendo a sabotajes o agresión pasiva; 3. Empleados satisfechos, son los que tienen mejor salud y calidad de vida; 4. Satisfacción al trabajo, influye en la vida del empleado, dentro y fuera de las áreas productivas.

Poza & Prior (1988) definen a la calidad de vida, como la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas, por ejemplo: salud laboral, seguridad e higiene laboral, etc., y en condiciones subjetivas del trabajador, en el sentido de cómo lo vive. Es un concepto multidimensional, al tomar en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos, permitiendo que no exista sesgo referente a la realidad del trabajo. La calidad de vida presenta dos situaciones antagónicas (Chiavenato, 2004): por una parte, reivindicación de los empleados por el bienestar y satisfacción del trabajo, y por la otra, el interés organizacional por los efectos en la productividad y calidad de vida, bajo esta óptica, se preocupan por el recurso humano, ya que mientras más se les provea, mejor será el rendimiento empresarial.

Las teorías existentes que abordan la calidad de vida laboral, opinan que si es pobre habrá insatisfacción, reducción de la productividad, ausentismo, rotación, entre otros; por el contrario, si es adecuada, propiciará incremento en la productividad. El modelo Nadler y Lawler citado por Chiavenato (2004), explicita que este concepto se fundamenta en cuatro aspectos: participación activa de los trabajadores en los asuntos laborales, innovación del sistema de recompensas de trabajo, mejoramiento de condiciones de trabajo, y, reestructuración de tareas delimitando responsabilidades y roles de empleados, si las acciones a ellos se incrementan, mejorará la calidad de vida laboral. Hackman y Oldhan (Chiavenato 2004), establecen una propuesta basada en el diseño de cargos, que a través de la producción de efectos psicológicos, conducen a resultados específicos que afectan la productividad de la persona. Los cargos se dimensionan en: variedad de habilidades, identidad de la tarea, autonomía e interrelaciones. Estos autores apuestan a que las dimensiones del cargo son determinantes en la calidad de vida laboral, producen recompensas intrínsecas que alientan a los trabajadores.

El instrumento que mide la calidad de vida laboral (CVT), construido por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), menciona que: “La CVT es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: 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 logrado, así como la administración de su tiempo libre”. Implica la valoración objetiva y subjetiva de siete dimensiones: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre. Los estilos actuales de administración son la promoción de un valor y se establezcan formas efectivas de reportarlos, el capital humano y su calidad de vida laboral, reviste gran importancia y descansa en varias razones fundamentales: la insatisfacción genera ausentismo y deriva en mayor probabilidad de deserción, el personal insatisfecho es altamente nocivo, en contra, el empleado satisfecho tiene mejor salud e influye en su vida cotidiana. Con esto, se justifica la investigación, además que al tener personal con adecuada calidad de vida promoverá la productividad empresarial, y optimizará el recurso humano disponible. Por la revisión teórica efectuada, es justamente el instrumento elaborado por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), el idóneo para medir la calidad de vida de los trabajadores del sector hotelero campechano, siendo el utilizado en esta investigación.

## METODOLOGÍA

Describir la calidad de vida laboral permite establecer estrategias para promover su productividad y rendimiento óptimo. Se desarrolla la investigación descriptiva y correlacional, iniciando con una exploración de los conceptos para seleccionar el instrumento idóneo. Para la oferta turística en el Estado de Campeche, México, existen 12 establecimientos de hospedaje, ubicados en el centro histórico de la ciudad de Campeche, durante el mes de noviembre del 2012, se acudió a 10 (83.33%), al no estar disponible las restantes, convirtiéndose en el 100%, encontrándose a 50 trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento, como se observa, se utiliza la población censada, enfrentándose con una muestra de tipo censal (Cárdenas, 1996), en la que participa toda la población, sin necesidad de determinarse la muestra. Se aplica el instrumento, válido y confiable, que percibe la calidad de vida laboral CVT-GOHISALO (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010), construido con 74 ítems, los cuales agrupan en 7 dimensiones: soporte institucional, seguridad laboral, integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando 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. Los ítems se encuentran agrupados por tipo de pregunta, y en escala tipo Lickert de 0 (la peor calificación), hasta 4 (la mejor calificación), para su interpretación se recomienda utilizar los límites para el puntaje de satisfacción baja, media y alta, en cada una de las dimensiones. Antes de su aplicación, fue administrado, obteniéndose un alfa de cronbach de 0.89, considerándolo confiable, ya aplicado, se determinó de nueva cuenta, obteniéndose 0.90, lo que se considera aceptable (Hernández, Fernández y

Baptista. 2006). Una vez descritos los rasgos de las 7 dimensiones de la calidad de vida, se determinó el grado de asociación de cada una de las variables independientes, que corresponden a los 74 ítems, con las variables dependientes, cada una de las dimensiones de estudio, utilizando el coeficiente de correlación múltiple a través del SPSS (versión 18), lo que permite identificar si existe una estrecha relación entre ellos que les dé respuesta, o en su defecto, sea negativo. 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 subdimensiones que están contenidas en el concepto, y se estructuran en un cuestionario.*

## RESULTADOS

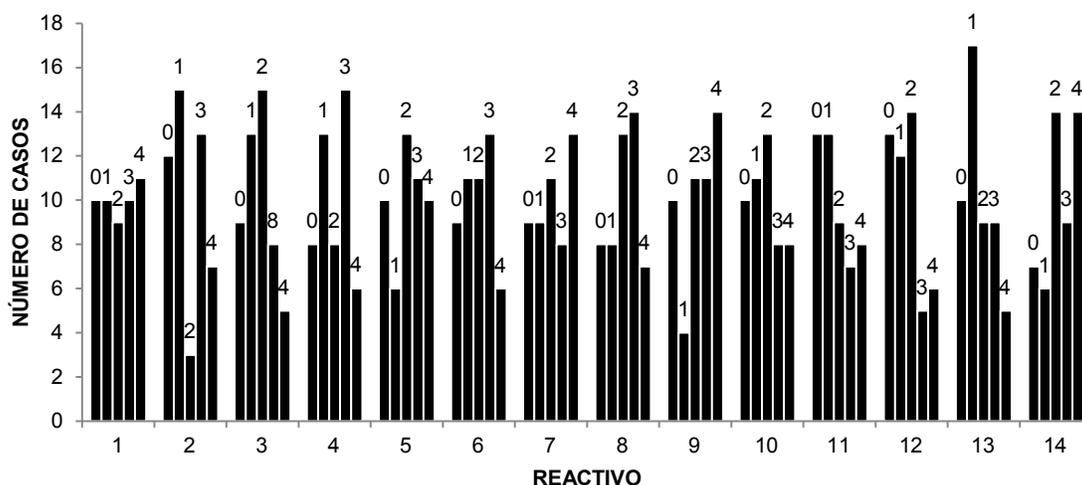
Siguiendo la metodología aplicada, a los 50 trabajadores de las empresas hoteleras campechanas, se efectuó la descripción de los rasgos característicos de las 7 dimensiones de estudio de la calidad de vida estudiada, y posteriormente se procedió a determinar el coeficiente de correlación múltiple, utilizando el SPSS (versión 18). La variable dependiente (Y) quedó establecida como el nivel de satisfacción por cada uno de ellas, y las variables independientes (X) los 74 ítems, que integran el instrumento en sus diferentes desagregaciones. Los resultados para cada una de ellas son:

### Soporte Institucional Para el Trabajo

Aunque los resultados muestran un equilibrio, hay tendencia a la insatisfacción en la calidad de vida laboral, toda vez que de 14 ítems, 7 (50%) la califican baja y 6 (43%) su calificación es alta, en tanto 1 (7%) se equilibran las opiniones. Destacan como insatisfechos los ítems en los cuales las respuestas apuntan a las escalas “0” y “1”, siendo: 2. Trato recibido por los superiores (54%), 3. No se indica de manera clara y precisa la forma de realización del trabajo (44%), 4. Desconocimiento de la forma de evaluación de los procedimientos en la realización del trabajo (42%), 10. Apoyo del jefe para la solución de problemas (42%), 11. Disposición del jefe para apoyo en caso de problemas extralaborales (52%), 12. Retroalimentación en cuanto a la evaluación del trabajo (50%), y 13. Reconocimiento de los esfuerzos para oportunidades de promoción (54%). En cuanto a la parte satisfecha, son en la que las respuestas se orientaron a las escalas “3” y “4”, siendo los ítems 1. Supervisión del trabajo, 5. Resultados de la supervisión del trabajo, 7. Intereses del jefe por las necesidades, 8. Intereses del jefe por resolver los

problemas del área, 9. Reconocimiento del jefe por el esfuerzo en el trabajo, y 14. Libertad de expresión de opinión. Véase Figura 1 y Tabla 2

Figura 1: Soporte Institucional para el Trabajo



En la Figura 1 se observa que las frecuencias desfavorables, entre 0 y 1 se dan en las preguntas 2, 3, 6, 10, 11, 12 y 13; favorablemente entre 3 y 4 se encuentran las preguntas 1, 5, 7, 8, 9 y 14; asimismo, el ítem 4 está equilibrado en las respuestas. Cada una de las preguntas se encuentran detalladas en la Tabla 2.

Tabla 2: Frecuencias de la aplicación del cuestionario en la dimensión “Soporte institucional para el trabajo”

REACTIVO		ESCALA				
		0 Nada satisfecho	1 Poco satisfecho	2 Punto neutro	3 Satisfecho	4 Muy satisfecho
1	Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo	10	10	9	10	11
2	Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores	12	15	3	13	7
3	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo	9	13	15	8	5
4	Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo	8	13	8	15	6
5	Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación	10	6	13	11	10
6	Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores	9	11	11	13	6
7	Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades	9	9	11	8	13
8	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral	8	8	13	14	7
9	Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo	10	4	11	11	14
10	Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas	10	11	13	8	8
11	Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme	13	13	9	7	8
12	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo	13	12	14	5	6
13	En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción	10	17	9	9	5
14	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes	7	6	14	9	14

Como se observa en la Tabla 2 las preguntas se orientan a la insatisfacción en el “soporte institucional para el trabajo”, cuyas acumulaciones de frecuencias están en el rango de 0 y 1, son: 2, 3, 6, 10, 11, 12 y 13, siendo los rasgos relevantes no estar satisfechos, principalmente, con: el trato de los superiores, apoyo de los jefes por problemas extra laborales, retroalimentación al trabajo, y falta de reconocimiento a la eficiencia y preparación para la promoción..

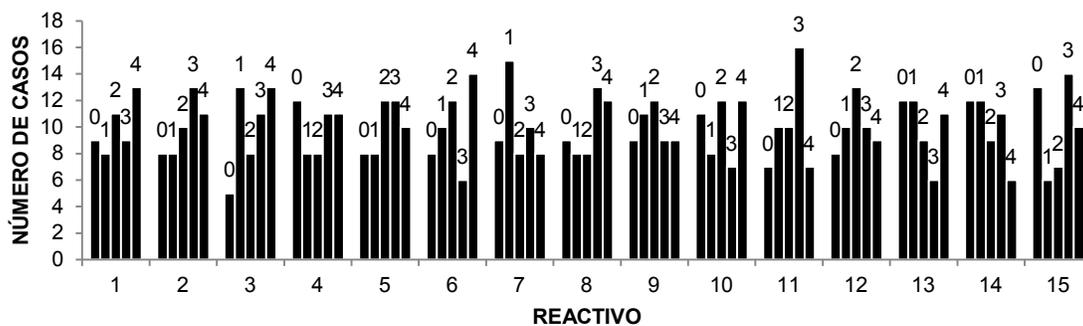
El coeficiente de correlación múltiple (R) arroja 87.8% y el coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) 77%, las 14 variables independientes que corresponden a las preguntas de la dimensión “soporte institucional para el trabajo”, que se identifica como la variable dependiente, fueron incluidas al ser su valor diferente a cero, los valores que adquieren los coeficientes B (Beta), con un intervalo de confianza del 95%, representa cómo los valores de la variable dependiente varían por cada unidad de las independientes, el planteamiento matemático propuesto es:

$$Y_1 = -0.461 + 0.059X_1 + 0.134X_2 + 0.014X_3 + 0.033X_4 + 0.110X_5 + 0.089X_6 + 0.121X_7 + 0.165X_8 + 0.078X_9 + 0.069X_{10} + 0.076X_{11} + 0.169X_{12} + 0.095X_{13} + 0.058X_{14} \quad (1)$$

### Seguridad en el Trabajo

La dimensión referente a la “seguridad en el trabajo”, muestra su tendencia hacia la satisfacción en la calidad de vida del trabajador; de los 15 ítems que analizaron este rubro, la calificación a la alta se da en 10 de ellos (67%), mientras que 4 (26%) reflejan su calificación baja, y en 1 (7%) las opiniones se equilibran. Destacan como insatisfechos los ítems en los cuales las respuestas apuntan a las escalas “0” y “1”, siendo: 7. Oportunidades de actualización (48%), 9. Salario suficiente para satisfacción de necesidades básicas (40%), 13. Exámenes de salud periódicos (48%), y 14. Oportunidades de cambios de categoría en base a currículum y no a influencias (50%). En cuanto a la parte satisfecha, son en la que las respuestas se orientaron a las escalas “3” y “4”, siendo los ítems: 1. Diseño de procedimientos de trabajo, 2. Salario de trabajo actual, 3. Salario que gana comparado con otras instituciones, 4. Sistema de seguridad existente, 5. Relativo a los planes de retiro, 6. Condiciones físicas del área laboral, 8. Tipo de capacitación recibida, 11. Calidad de los insumos para el trabajo, 12. Oportunidades iguales para cursos de capacitación, y 15. Los problemas de salud frecuentes, son resueltos por las instituciones. Véase Figura 2 y Tabla 3

Figura 2: Seguridad en el Trabajo



La figura 2 “Seguridad en el trabajo”, muestra que las frecuencias desfavorables, entre 0 y 1 se dan en las preguntas 7, 9, 13 y 14; favorablemente entre 3 y 4 se encuentran las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 11, 12 y 15; asimismo, el ítem 10 presenta respuesta equilibrada. La descripción de cada pregunta se encuentra en la Tabla 3.

Tabla 3: Frecuencias de la Aplicación del Cuestionario en la Dimensión “Seguridad en el Trabajo”

REACTIVO	ESCALA				
	0 Nada satisfecho	1 Poco satisfecho	2 Punto neutro	3 Satisfecho	4 Muy satisfecho
1 Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo	9	8	11	9	13
2 El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo	8	8	10	13	11
3 Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento	5	13	8	11	13
4 El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito	12	8	8	11	11
5 Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución	8	8	12	12	10
6 Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)	8	10	12	6	14
7 Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución	9	15	8	10	8
8 Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es	9	8	8	13	12
9 Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas	9	11	12	9	9
10 Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales	11	8	12	7	12
11 Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida	7	10	10	16	7
12 Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación	8	10	13	10	9
13 En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)	12	12	9	6	11
14 Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias	12	12	9	11	6
15 Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma	13	6	7	14	10

Como se observa en la Tabla 3 las preguntas que se orientan a la insatisfacción en “seguridad en el trabajo”, cuyas acumulaciones de frecuencias están en el rango de 0 y 1, son: 7, 9, 13 y 14; siendo los rasgos relevantes no estar satisfechos, principalmente, con: oportunidades de actualización, salario, periodicidad de exámenes de salud, y las oportunidades de cambio en base a currículum y no a influencias. Habrá que atender estos aspectos para mejorar la dimensión.

El coeficiente de correlación múltiple (R) arroja 82.1% y el coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) 67.4%, las 15 variables independientes que corresponden a las preguntas de la dimensión “seguridad en el trabajo”, que se identifica como la variable dependiente, fueron incluidas al ser su valor diferente a cero, los valores que adquieren los coeficientes B (Beta), con un intervalo de confianza del 95%, representa cómo los valores de la variable dependiente varían por cada unidad de las independientes, el planteamiento matemático propuesto es:

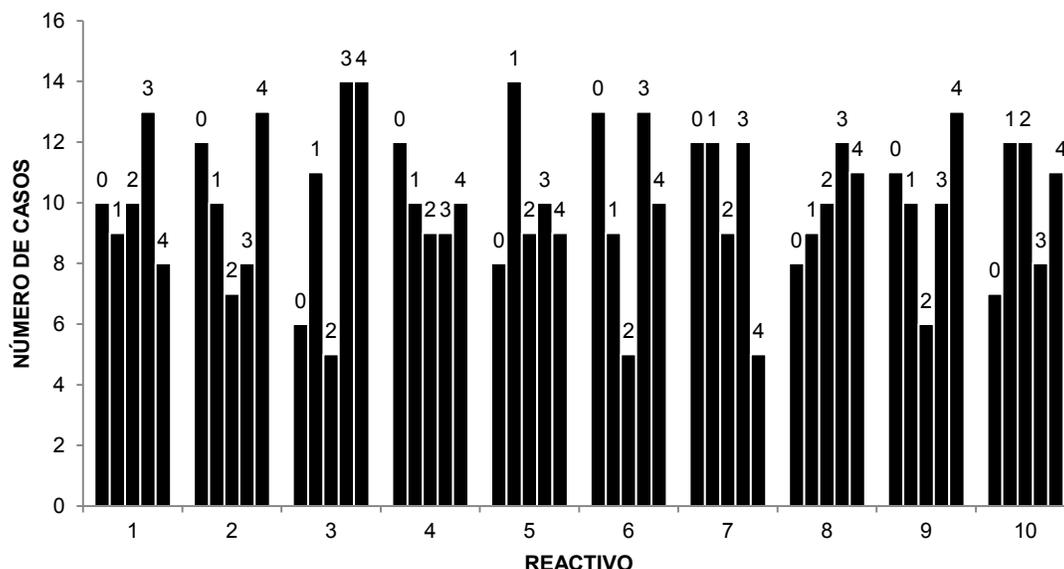
$$Y_2 = 0.089 + 0.078X_1 + 0.091X_2 + 0.042X_3 + 0.023X_4 + 0.095X_5 + 0.108X_6 + 0.102X_7 + 0.025X_8 + 0.088X_9 + 0.023X_{10} + 0.081X_{11} + 0.053X_{12} + 0.067X_{13} + 0.036X_{14} + 0.052X_{15} \quad (2)$$

### Integración al Puesto de Trabajo

En la dimensión de “Integración al puesto de trabajo”, se muestra tendencia hacia la satisfacción en la integración al puesto; de los 10 ítems que analizaron este rubro, la calificación a la alta se da en 5 de ellos (50%), mientras que 4 (40%) reflejan su calificación baja, y en 1 (10%) las opiniones se equilibran. Destacan como insatisfechos los ítems en los cuales las respuestas apuntan a las escalas “0” y “1”, siendo: 2. Respeto a los derechos laborales (44%), 4. Motivación para estar activo (44%), 5. Solución de conflictos a través del dialogo (44%), y 7. Solidaridad de los compañeros en casos problema (48%). En cuanto a la parte satisfecha, son en la que las respuestas se orientaron a las escalas “3” y “4”, siendo los ítems: 1. Trato de los compañeros de trabajo, 3. El trabajo contribuye al logro de objetivos conjuntos, 6.

Busco mecanismos para quitar obstáculos en el logro de objetivos, 8. Obtengo ayuda de los compañeros para realizar las tareas, 9. Buena disposición de subordinados para el desempeño. Véase Figura 3 y Tabla 4.

Figura 3: Integración al Puesto de Trabajo



En la Figura 3 “ Integración al puesto de trabajo”, las frecuencias desfavorables, entre 0 y 1 se dan en las preguntas 2, 4, 5, y 7; favorablemente entre 3 y 4 se encuentran las preguntas 1, 3, 6, 8, y 9; asimismo, con respuestas equilibradas el ítem 10. La descripción de cada una se encuentra en la Tabla 4.

Tabla 4: Frecuencias de la Aplicación del Cuestionario en la Dimensión “Integración al Puesto de Trabajo”

REACTIVO	ESCALA				
	0 Nada satisfecho	1 Poco satisfecho	2 Punto neutro	3 Satisfecho	4 Muy satisfecho
1	10	9	10	13	8
2	12	10	7	8	13
3	6	11	5	14	14
4	12	10	9	9	10
5	8	14	9	10	9
6	13	9	5	13	10
7	12	12	9	12	5
8	8	9	10	12	11
9	11	10	6	10	13
10	7	12	12	8	11

Como se observa en la Tabla 4 las preguntas que se orientan a la insatisfacción en el “integración al puesto de trabajo”, cuyas acumulaciones de frecuencias están en el rango de 0 y 1, son: 2, 4, 5 y 7; siendo los rasgos relevantes no estar satisfechos, principalmente, con: el respeto a los derechos laborales, motivación para estar activo, solución de conflictos por medio del diálogo, y la solidaridad de mis compañeros ante los problemas.

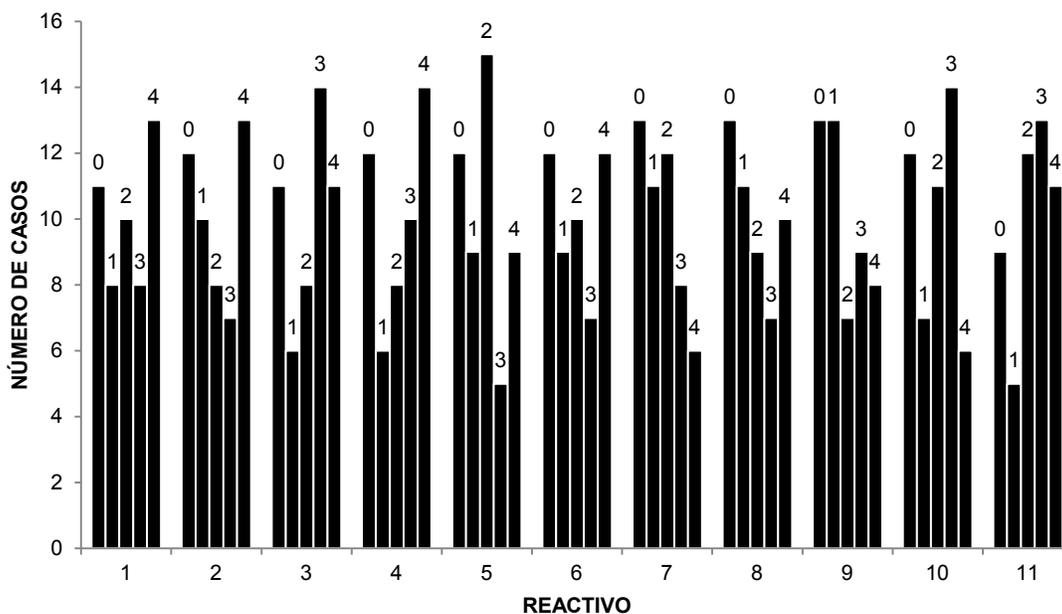
El coeficiente de correlación múltiple (R) arroja 83.4% y el coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) 69.5%, las 10 variables independientes que corresponden a las preguntas de la dimensión “integración al puesto de trabajo”, que se identifica como la variable dependiente, fueron incluidas al ser su valor diferente a cero, los valores que adquieren los coeficientes B (Beta), con un intervalo de confianza del 95%, representa cómo los valores de la variable dependiente varían por cada unidad de las independientes, el planteamiento matemático propuesto es:

$$Y_3 = 0.347 + 0.015X_1 + 0.144X_2 + 0.070X_3 + 0.094X_4 + 0.064X_5 + 0.090X_6 + 0.097X_7 + 0.093X_8 + 0.073X_9 + 0.087X_{10} \quad (3)$$

Satisfacción Por el Trabajo

La dimensión de “satisfacción por el trabajo”, muestra una tendencia hacia la satisfacción de la calidad de vida del trabajador, esto se aprecia ya que de los 11 ítems que evalúan esta unidad, 6 (54%) son de tendencia alta y sólo 5 (46%) de baja. Destacan como insatisfechos los ítems en los cuales las respuestas apuntan a las escalas “0” y “1”, siendo: 2. Duración de la jornada de trabajo (44%), 5. Satisfacción por la institución en comparación con otras (42%), 6. A las funciones desempeñadas (42%), 7. Uso de las habilidades potenciales (48%), 9. Oportunidades para ser creativo (52%). En cuanto a la parte satisfecha, son en la que las respuestas se orientaron a las escalas “3” y “4”, siendo los ítems: 1. Forma actual de contratación, 3. Turno de trabajo, 4. Cantidad de trabajo realizado, 8. Uso de habilidades en el trabajo, 10. Reconocimiento de otras personas por el trabajo, y 11. Por el desempeño profesional. Véase Figura 4 y Tabla 5

Figura 4: Satisfacción Por el Trabajo



Revisando la Figura 4 “Satisfacción por el trabajo, las frecuencias desfavorables, entre 0 y 1 se dan en las preguntas 2, 5, 6, 7, 8, y 9; favorablemente entre 3 y 4 se encuentran las preguntas 1, 3, 4, 10, y 11, mismas que se describen en la Tabla 5

Tabla 5: Frecuencias de la Aplicación del Cuestionario en la Dimensión “Satisfacción Por el Trabajo”

REACTIVO	ESCALA				
	0 Nada satisfecho	1 Poco satisfecho	2 Punto neutro	3 Satisfecho	4 Muy satisfecho
1 Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro	11	8	10	8	13
2 En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro	12	10	8	7	13
3 Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro	11	6	8	14	11
4 En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es	12	6	8	10	14
5 Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es	12	9	15	5	9
6 Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es	12	9	10	7	12
7 Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es	13	11	12	8	6
8 Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es	3	11	9	7	10
9 Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo	13	13	7	9	8
10 Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento	12	7	11	14	6
11 Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es	9	5	12	13	11

Como se observa en la Tabla 5 las preguntas que se orientan a la insatisfacción en la “satisfacción por el trabajo”, cuyas acumulaciones de frecuencias están en el rango de 0 y 1, son: 2,5, 6, 7, 8 y 9, siendo los rasgos relevantes no estar satisfechos, principalmente, con: la jornada de trabajo, igualdad con otras empresas similares, las funciones realizadas, uso de habilidades y potenciales, y oportunidad para la aplicación de la creatividad e iniciativa.

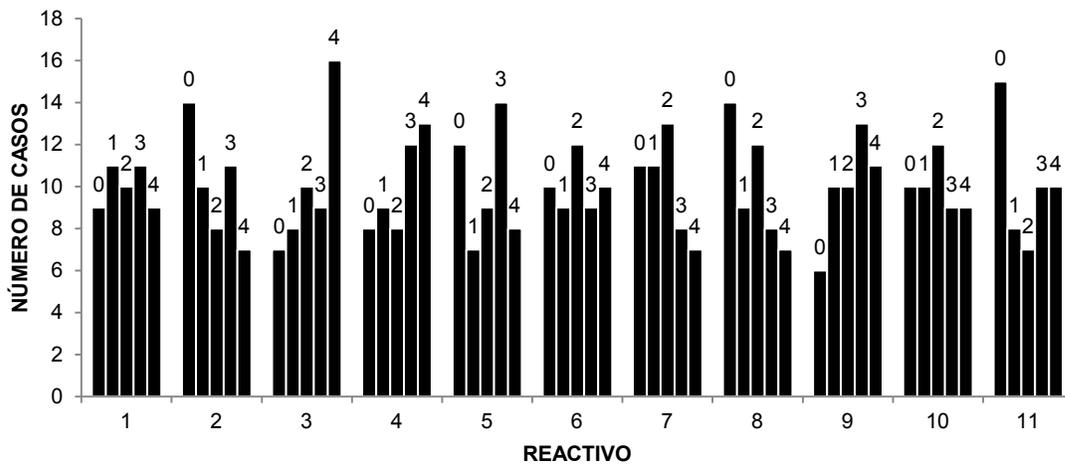
El coeficiente de correlación múltiple (R) arroja 86.5% y el coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) 67.6%, las 11 variables independientes que corresponden a las preguntas de la dimensión “satisfacción por el trabajo”, que se identifica como la variable dependiente, fueron incluidas al ser su valor diferente a cero, los valores que adquieren los coeficientes B (Beta), con un intervalo de confianza del 95%, representa cómo los valores de la variable dependiente varían por cada unidad de las independientes, el planteamiento matemático propuesto es:

$$Y_4 = 0.296 + 0.047X_1 + 0.082X_2 + 0.110X_3 + 0.084X_4 + 0.065X_5 + 0.045X_6 + 0.107X_7 + 0.073X_8 + 0.077X_9 + 0.033X_{10} + 0.114X_{11} \quad (4)$$

#### Bienestar Logrado a Través del Trabajo

En la dimensión del “bienestar logrado a través del trabajo”, la distribución de frecuencias muestra que la tendencia de los resultados se inclina hacia la insatisfacción del trabajador, a su vez que 11 ítems fueron evaluados en esta parte del análisis del instrumento, de los cuales 5(46%) obtuvieron calificación baja en las encuestas y 4(36%), fueron calificadas como alta en la valoración, en tanto 2 (18%) con opiniones equilibradas. Destacan como insatisfechos los ítems en los cuales las respuestas apuntan a las escalas “0” y “1”, siendo: 2. Dimensiones y distribución de la vivienda (48%), 7. Integridad de las capacidades físicas, mentales y sociales (44%), 8. Acceso a calidad y cantidad en alimentos (46%), 10. Suficiencia en la ingesta diaria de alimentos (40%), 11. Compromiso hacia el logro de los objetivos del trabajo (46%). En cuanto a la parte satisfecha, corresponde a las respuestas que se orientaron a las escalas “3” y “4”, siendo los ítems: 3. Identificación con objetivos institucionales, 4. Percepción de la utilidad de mi trabajo, 5. Disfrute del uso de mis habilidades y destrezas en las labores diarias, y 9. Mi trabajo contribuye a la imagen de la empresa. Véase Figura 5 y Tabla 6

Figura 5: Bienestar Logrado a Través del Trabajo



A través de la Figura 5 “Bienestar logrado a través del trabajo”, se observa que las frecuencias desfavorables, entre 0 y 1 se dan en las preguntas 2, 7, 8, 10, y 11; favorablemente entre 3 y 4 se encuentran las preguntas 3, 4, 5, y 9; asimismo; con respuestas equilibradas los ítems 1 y 6. Para mayor ilustración Véase Tabla 6

Tabla 6: Frecuencias de la Aplicación del Cuestionario en la Dimensión “Bienestar Logrado a Través del Trabajo”

REACTIVO	ESCALA				
	0 Nada satisfecho	1 Poco satisfecho	2 Punto neutro	3 Satisfecho	4 Muy satisfecho
1 Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro	9	11	10	11	9
2 El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es	14	10	8	11	7
3 Me siento identificado con los objetivos de la institución	7	8	10	9	16
4 ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?	8	9	8	12	13
5 Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias	12	7	9	14	8
6 Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)	10	9	12	9	10
7 Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales	11	11	13	8	7
8 Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos	14	9	12	8	7
9 Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios	6	10	10	13	11
10 Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad	10	10	12	9	9
11 Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo	15	8	7	10	10

Como se observa en la Tabla 6, las preguntas que se orientan a la insatisfacción en el “bienestar logrado a través del trabajo”, cuyas acumulaciones de frecuencias están en el rango de 0 y 1, son: 2, 7, 8, 10 y 11, siendo los rasgos relevantes no estar satisfechos, principalmente, con: integridad de las capacidades físicas, mentales y sociales, acceso en cantidad y calidad a los alimentos, ingesta diaria de alimentos suficiente en cantidad y calidad, y compromiso hacia el logro de los objetivos.

El coeficiente de correlación múltiple (R) arroja 83.5% y el coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) 69.7%, las 11 variables independientes que corresponden a las preguntas de la dimensión “bienestar logrado a través del trabajo”, que se identifica como la variable dependiente, fueron incluidas al ser su valor diferente a cero, los valores que adquieren los coeficientes B (Beta), con un intervalo de confianza del 95%,

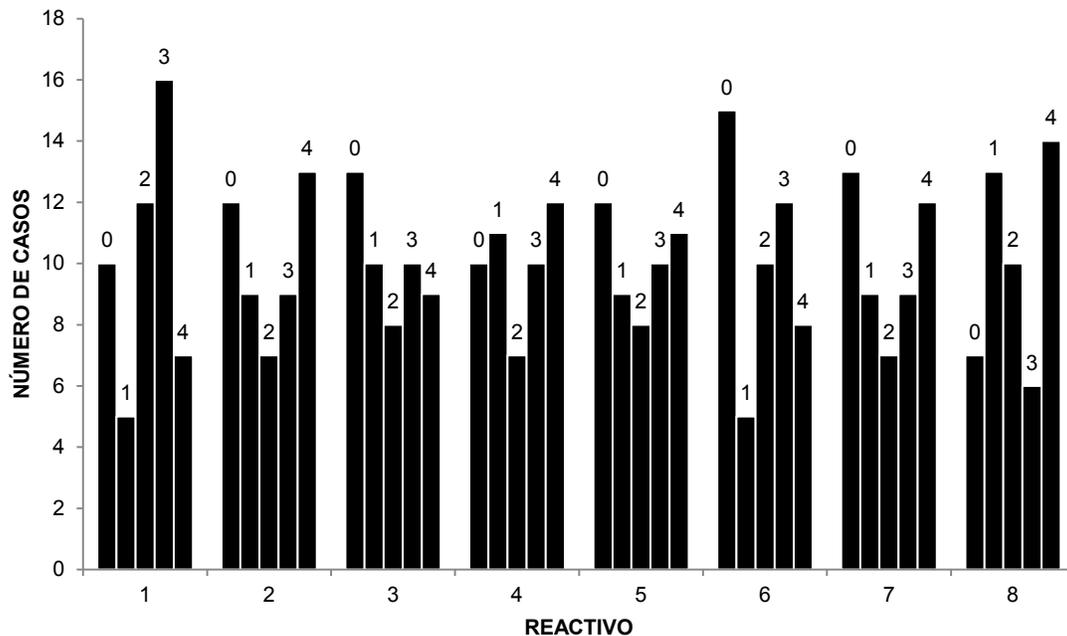
representa cómo los valores de la variable dependiente varían por cada unidad de las independientes, el planteamiento matemático propuesto es:

$$Y_5 = 0.177 + 0.078X_1 + 0.073X_2 + 0.098X_3 + 0.110X_4 + 0.075X_5 + 0.064X_6 + 0.054X_7 + 0.096X_8 + 0.083X_9 + 0.106X_{10} + 0.049X_{11} \quad (5)$$

Desarrollo Personal

La dimensión del “desarrollo personal”, muestra una tendencia a la satisfacción por el desarrollo del trabajador; siendo 8 los ítems analizados, 3 (37%) mostraron calificaciones altas, 2 (26%) a la baja, y 3 (37%) con opiniones equilibradas. Destacan como insatisfechos los ítems en los cuales las respuestas apuntan a las escalas “0” y “1”, siendo: 3. Posibilidad de mejorar el nivel de vida en base a mi trabajo (46%), y 7. El trabajo me ha permitido cuidar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales (44%). En cuanto a la parte satisfecha, corresponde a las respuestas que se orientaron a las escalas “3” y “4”, siendo los ítems: 1. Oportunidad de hacer frente a cualquier adversidad, 2. Reconocimiento de los usuarios o clientes, y 4. El logro de satisfactores personales debido a mi trabajo. Véase Figura 6 y Tabla 7.

Figura 6: Desarrollo Personal



En esta Figura 6. Desarrollo personal. . Las frecuencias desfavorables, entre 0 y 1 se dan en las preguntas 3 y 7; favorablemente entre 3 y 4 se encuentran las preguntas 1, 2, y 4; asimismo, con respuestas equilibradas los ítems 5, 6 y 8. El análisis de cada pregunta se encuentra en la Tabla 7.

Tabla 7: Frecuencias de la Aplicación del Cuestionario en la Dimensión “Desarrollo Personal”

	REACTIVO	ESCALA				
		0 Nada satisfecho	1 Poco satisfecho	2 Punto neutro	3 Satisfecho	4 Muy satisfecho
1	Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente	10	5	12	16	7
2	Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo	12	9	7	9	13
3	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución	13	10	8	10	9
4	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución	10	11	7	10	12
5	Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo	12	9	8	10	11
6	Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento	15	5	10	12	8
7	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales	13	9	7	9	12
8	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución	7	13	10	6	14

Como se observa en la Tabla 7 las preguntas que se orientan a la insatisfacción en el “desarrollo personal”, cuyas acumulaciones de frecuencias están en el rango de 0 y 1, son: 3, y 7, siendo los rasgos relevantes no estar satisfechos, principalmente, con: mejora del nivel de vida, conservación de la integridad de las capacidades físicas, mentales y sociales.

El coeficiente de correlación múltiple (R) arroja 89.9% y el coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) 80.9%, las 8 variables independientes que corresponden a las preguntas de la dimensión “desarrollo personal”, que se identifica como la variable dependiente, fueron incluidas al ser su valor diferente a cero, los valores que adquieren los coeficientes B (Beta), con un intervalo de confianza del 95%, representa cómo los valores de la variable dependiente varían por cada unidad de las independientes, el planteamiento matemático propuesto es:

$$Y_6 = 0.167 + 0.160X_1 + 0.100X_2 + 0.129X_3 + 0.156X_4 + 0.109X_5 + 0.118X_6 + 0.135X_7 + 0.124X_8 \quad (6)$$

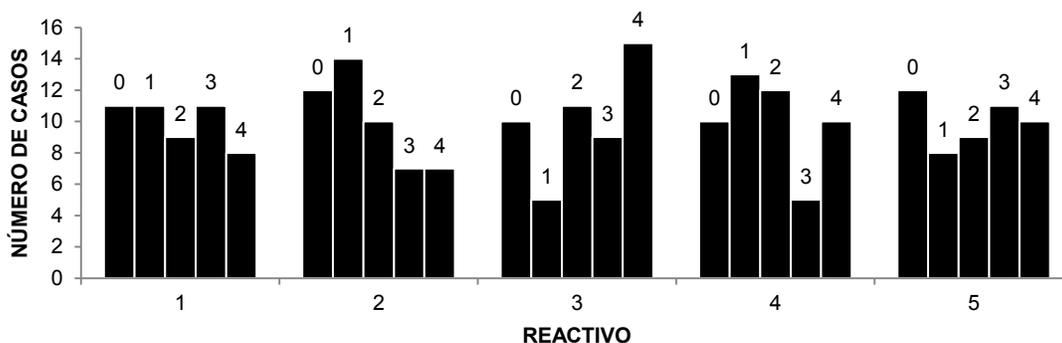
### Administración del Tiempo Libre

En el área de “administración del tiempo libre”, la tendencia se inclina hacia la satisfacción de la calidad de vida del trabajador, siendo 5 los ítems que se analizan, 3 (60%) muestran calificación alta por parte de los encuestados y 2 (40%) calificación baja. Destacan como insatisfechos los ítems en los cuales las respuestas apuntan a las escalas “0” y “1”, siendo: 2. Cumplir con las actividades planeadas fuera del horario de trabajo (52%), y 4. El horario me permite participar en actividades domésticas (46%). En cuanto a la parte satisfecha, corresponde a las respuestas que se orientaron a las escalas “3” y “4”, siendo los ítems: 1. Necesidad de llevar trabajo a casa, 3. Oportunidad de convivencia familiar, y 5. Las actividades laborales me permiten participar en el cuidado de la familia. Véase Figura 7 y Tabla 8

El coeficiente de correlación múltiple (R) arroja 88.1% y el coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) 77.5%, las 5 variables independientes que corresponden a las preguntas de la dimensión “administración del tiempo libre”, que se identifica como la variable dependiente, fueron incluidas al ser su valor diferente a cero, los valores que adquieren los coeficientes B (Beta), con un intervalo de confianza del 95%, representa cómo los valores de la variable dependiente varían por cada unidad de las independientes, el planteamiento matemático propuesto es:

$$Y_7 = 0.012 + 0.180X_1 + 0.228X_2 + 0.167X_3 + 0.221X_4 + 0.224X_5 \quad (7)$$

Figura 7: Administración del Tiempo Libre



En esta Figura 7. Administración del tiempo libre. . Las frecuencias desfavorables, entre 0 y 1 se dan en las preguntas 2, y 4; favorablemente entre 3 y 4 se encuentran las preguntas 1, 3, y 5. La descripción detallada de cada ítem se encuentra en la Tabla 8.

Tabla 8: Frecuencias de la Aplicación del Cuestionario en la Dimensión “Administración del Tiempo Libre”

REACTIVO	ESCALA				
	0 Nada satisfecho	1 Poco satisfecho	2 Punto neutro	3 Satisfecho	4 Muy satisfecho
1 La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta	11	11	9	11	8
2 Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo	12	14	10	7	7
3 Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	10	5	11	9	15
4 Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas	10	13	12	5	10
5 Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)	12	8	9	11	10

Como se observa en la Tabla 8 las preguntas que se orientan a la insatisfacción en la “administración del tiempo libre”, cuyas acumulaciones de frecuencias están en el rango de 0 y 1, son: 2 y 4, siendo los rasgos relevantes no estar satisfechos, principalmente, con: el trabajo no interfiere con las actividades fuera de él, el horario de trabajo permite realizar actividades domésticas.

### CONCLUSIONES

Aunque el instrumento utilizado para la investigación solo se aplicó en 10 (83.33%) de las 12 empresas del sector turístico hotelero campechano, en virtud de que los dos casos restantes no accedieron a participar, los 50 trabajadores existentes durante el proceso, se convirtieron en el 100%, al ser el tipo de muestra censal. La limitación expuesta, en consecuencia, no influye en los resultados mostrados. A la luz de los resultados obtenidos, se concluye que es factible considerar las 7 dimensiones de la calidad de vida como modelos predictivos para alcanzar el punto ideal de satisfacción de los trabajadores; hay que tomar en consideración que todas en su conjunto, suman la óptica global de esa calidad. Aseveramos lo expuesto, toda vez que si observamos el resultado de la correlación, en todos los apartados es mayor al 80%, fluctúa entre el 82.1% que es el más bajo y el 89.9% que es el más alto –seguridad en el trabajo y desarrollo personal, respectivamente-, y su coeficiente de determinación es entre el 67.4% y 80.9%, respectivamente, los cuales son bastante aceptables, significa que los 74 ítems están asociados a la calidad de vida del trabajador, responden a ella, en sus diferentes apartados. Ante ello, se infiere que el modelo que mejor predice la calidad de vida es la dimensión de “desarrollo personal”, al obtener el mayor índice de correlación y coeficiente de determinación, y el apartado menos confiable, aunque bastante aceptable, es el de “seguridad en el trabajo”. Sin embargo, todos los demás están en los parámetros para ser considerados razonablemente adecuados, y que al utilizar cualquiera de ellos, puede inducirse a mejorar la calidad de vida de los trabajadores de las organizaciones hoteleras campechanas.

Revisando los modelos resultantes, en los que el coeficiente de determinación supera por muy poco el 50%, habrá que enfatizar y generar estrategias tendientes a:

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, que su estructura le de soporte al empleado (soporte institucional para el trabajo).
3. Propiciarle al trabajador la sensación global de agrado o gusto con relación a su empleo (satisfacción por el trabajo).

Aunque la metodología fue aplicada en el sector hotelero, puede replicarse en los otros sectores económicos, con las adecuaciones pertinentes.

## RECOMENDACIONES

Los 7 modelos predictivos resultantes, deben ser utilizados en forma conjunta para una mejora integral de la calidad de vida de los trabajadores. Es conveniente continuar con el estudio, para determinar cuáles de los 74 ítems contenidos en el instrumento utilizado tienen mayor fuerza predictoria, tanto en lo particular, como la dimensión correspondiente. Esto dará mayor certeza a las aportaciones que se hagan para mejorar el objeto de estudio. A pesar de lo anterior, cada País y Región tienen sus particularidades, en consecuencia, se puede replicar cada variable por separado y tratar de configurar el modelo que más se ajuste a su entorno. Al respecto, si las prioridades de la organización son que los trabajadores estén satisfechos, tanto física como psicológicamente, se pueden conjugar las variables: Satisfacción por el Trabajo y Bienestar logrado a través del Trabajo, en donde se evalúan los aspectos materiales y subjetivos, que sustentan el interés; partiendo de los resultados que se alcancen, se pueden ir abordando los demás aspectos de la calidad de vida, en caso de ser necesario. Así como lo expuesto, puede darse con dos o tres variables en su conjunto, esto es, depende del gusto del investigador, y del sector económico al que se refiera. El cuestionario se contextualizó al sector turístico hotelero, ubicado en el centro histórico de la ciudad de Campeche, Campeche, por lo tanto, se alcance se circunscribe a él. Podría utilizarse en otras realidades, siempre y cuando se estime que su fiabilidad sea aceptable en ellos.

## REFERENCIAS

- Arturo Del Castillo, Eduardo R. Ampudia (2005). Diagnóstico Sobre El Impacto Del Fraude Y La Corrupción En Las Pymes. Consultado En enero 13, 2013 En <http://Www.Cc.Org.Mx/Imagenes/Pymes.Pdf>.
- Cárdenas, A. (1996). "Plan de acción". Aula Abierta. Año I, no. 3
- Chiavenato, I. (2004). Calidad de Vida Laboral. En Gestión del talento humano. Colombia: McGraw Hill.
- 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.
- Hopkins, A. H. (1983). Work and job satisfaction in the public sector, Totowa, Rowman & Allanheld.

Navarrete, F. (2005). Calidad de vida laboral. Revista de la Universidad del Valle de Atemajac 19 (51).

Poza, J. & Prior, J. (1988). Calidad de vida en el trabajo: un estudio empírico, en Libro de simposios, I Congreso Iberoamericano y III Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos.

Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Prentice Hall.

Spinelli, M.A. y Canavos, G.C. (2000). Investigating the relationship between employee satisfaction and guest satisfaction. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.

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

## BIOGRAFIA

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

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@gmail.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

José Alonzo 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