

ÍNDICE DE CALIDAD DEL EMPLEO EN EL SECTOR HOTELERO: ESTIMACIÓN PARA NUEVO VALLARTA, LOS CABOS Y CANCÚN

KARLA SUSANA BARRÓN ARREOLA

kbarron@uan.edu.mx

Universidad Autónoma de Nayarit

ELIZABETH TRUJILLO UBALDO

elizabeth.trujillo@uan.edu.mx

Universidad Autónoma de Nayarit

PLÁCIDO SALOMÓN ÁLVAREZ LÓPEZ

placido.alvarez@edu.uag.mx

Universidad Autónoma de Guadalajara

Resumen

Teniendo como marco referencial la segmentación del mercado de trabajo, este escrito es de corte cuantitativo y se utilizó el método de rangos sumados. El objetivo del mismo es proponer una metodología que permita evaluar la calidad del empleo, a partir de la percepción de los empleados de los hoteles localizados en Nuevo Vallarta, Cancún y Los Cabos, para lo cual se levantaron 714 cuestionarios bajo un muestreo estratificado (95% confianza y 5% error), información que sirvió de base para diseñar el Índice de Calidad del Empleo en el Sector Hotelero (ICESH), mismo que identifica los impactos del turismo en cinco dimensiones: derecho, capacidad y experiencia laboral, clima organizacional e igualdad sustantiva. Los hallazgos muestran que la ciudad de Los Cabos es la que presenta el valor puntual más alto en calidad del empleo, pero no así en cuanto a las demás dimensiones, lo anterior evidencia la segmentación laboral presente en los destinos turísticos seleccionados.

Palabras clave: Cancún, Los Cabos y Nuevo Vallarta, hoteles, índice de calidad del empleo.

EMPLOYMENT QUALITY INDEX IN HOTELS: AN APPLICATION FOR NUEVO VALLARTA, LOS CABOS AND CANCÚN

Abstract

Taking the segmentation of the labor market as a frame of reference, this text shows a quantitative nature, using the method of summed ranges. The objective is to propose a methodology that allows evaluating the quality of employment, based on the perception of the workers of hotels located in Nuevo Vallarta, Cancún and Los Cabos, for which 714 questionnaires were raised under a stratified sample (95% confidence and 5% error), information that served as the basis for designing the Employment Quality Index in the Hotel Sector (ICESH in Spanish), which identifies the impacts of tourism in five dimensions: law, organizational climate, substantive equality as well as capacity and experience in labor. The findings show that the city of Los Cabos presents the highest punctual value in quality of employment, but not in the other dimensions; the foregoing evidences the palpable labor segmentation in the selected tourist destinations..

Keywords: tourist Cancún, Los Cabos y Nuevo Vallarta, hotels, employment quality index.

Fecha de recepción: 30 de agosto de 2021

Fecha de aceptación: 22 de diciembre de 2021

CÓMO CITAR: Barrón, K., Trujillo, E. y Álvarez, P. (2022). Índice de Calidad del Empleo en el Sector Hotelero: estimación para Nuevo Vallarta, Los Cabos y Cancún. *Dimensiones Turísticas*, 6(10), 85-110. <https://doi.org/10.47557/LTBD5694>

1. Introducción

La calidad de los empleos que se ofrecen en el sector turístico determina el nivel de bienestar social, lo cual representa un aspecto dinamizador de desarrollo económico. Hasta ahora, el empleo informal o de temporada y de baja remuneración ha caracterizado a dicho sector, involucrando a familias completas en una dinámica de inseguridad laboral y bajos ingresos.

Por lo anterior, el objetivo del presente trabajo es proponer una metodología a través de la cual se logre evaluar la calidad del empleo, a partir de la percepción de los empleados de los hoteles de las ciudades turísticas de Nuevo Vallarta, Cancún y Los Cabos, con la construcción de un indicador denominado “Índice de Calidad del Empleo en el Sector Hotelero” (ICESH). Para ello, se empleó una encuesta que identifica los impactos del turismo en cinco dimensiones: 1) derecho laboral, 2) capacidad laboral, 3) clima organizacional, 4) igualdad sustantiva y 5) experiencia en lo laboral; dicho instrumento forma parte del proyecto “Impactos del turismo en México: estrategia de desarrollo y generación de empleo”, apoyado por la Convocatoria Conacyt-Ciencia Básica 2015.

La población de estudio se compone de personas que laboran en el sector hotelero de los centros turísticos seleccionados, en tres niveles de mando: operativos, gerenciales y administrativos. Para la construcción del índice se utilizó el método de “rangos sumados”, el cual consiste en reducir en una cantidad menor un conjunto de variables.

El artículo se encuentra estructurado en cinco apartados: el primero establece los antecedentes; enseguida, se presenta una aproximación a las bases de la calidad del empleo; posteriormente se muestra el apartado donde se desarrolla la metodología utilizada para la propuesta y evaluación del índice. En un siguiente apartado se muestran los resultados y discusiones; finalmente, se presentan las conclusiones.

2. Antecedentes

Acorde con la cuenta satélite del turismo de México que reporta el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en el año 2020 los ingresos del sector hotelero representaron el 37.3% del Producto Interno Bruto Turístico (PIBT), mientras que el sector en su conjunto significó el 6.9% del Producto Interno Bruto (PIB) (INEGI, 2021). Sin duda, la actividad hotelera es dinámica y con gran potencial de crecimiento, además de ser generadora de divisas, empleos e inversión.

Un factor clave de análisis en el sector hotelero es el empleo y su calidad, debido a que influye en el nivel de bienestar social y el desarrollo económico de las zonas turísticas. La población que habita en los cinturones circundantes a estas zonas representa la primera línea de trabajadores o prestadores de servicios turísticos que dinamizan la fuerza de este sector, tanto de empleos formales como de informales. Estos últimos, suelen ser de baja remuneración, pero única opción de muchas familias para obtener un ingreso. La alta precariedad laboral presente en el sector hotelero es una de las características del empleo que se oferta en los destinos turísticos de México (Barrón et al., 2020; Huízar et al., 2016; Méndez et al., 2021).

A mediados del siglo pasado, México inicia la promoción del turismo como política de desarrollo; de esta manera, se impulsan los primeros destinos turísticos masificados de sol y playa, como Acapulco, Mazatlán, Veracruz, Puerto Vallarta y Cozumel, que le permitieran competir internacionalmente (Jiménez, 1993; Mendoza et al., 2018; Osorio, 2021). La creación de hoteles o restaurantes vinculados a la actividad turística debería, de acuerdo con García (1992), instrumentar polos de desarrollo que transmitan los beneficios esperados a las zonas cercanas de forma espontánea; sin embargo, se han generado polos de subdesarrollo que se caracterizan por estructuras no equitativas de acceso a servicios públicos, educación y empleos de calidad, lo anterior aunado a que la prestación de servicios turísticos se caracteriza por un mercado de trabajo en el que se demanda, en su mayoría, personal poco cualificado (Malcom, 1989 en Huízar et al., 2016).

En ese sentido, Rubí-González y Palafox-Muñoz (2017), establecen que los centros turísticos demandan una gran cantidad de empleos operativos, de alta precariedad laboral y explotación de las condiciones laborales a partir de la estacionalidad, degradación de condiciones laborales, reducción de empleos fijos y multiplicidad de actividades por el mismo salario. De igual manera, el empleo en el turismo se encuentra vinculado a cuestiones de género; estudios realizados revelan que las mujeres perciben discriminación a la hora de buscar o emplearse en la actividad turística (Barrón et al., 2020; Cañada y Moreno, 2018; Ferguson, 2010; Huízar et al., 2016).

El turismo es un motor de crecimiento y generador de empleos, aunque queda la duda del efecto en el bienestar social en los hogares y regiones dedicadas a ello (Pérez y Camberos, 2017). En ese tenor, es inevitable analizar la calidad de los empleos que el sector hotelero ofrece, a partir de la perspectiva de los empleados.

3. Aproximación a las bases de la calidad del empleo

Los antecedentes de la teoría de la segmentación del mercado de trabajo se sitúan en las aportaciones de Mill (2008) y Cairnes (2015), quienes debatían la visión clásica al respecto que postulaba Smith (1937) bajo su teoría de las diferencias salariales compensadoras, la cual señala que estas desigualdades son a causa de características propias de los diferentes puestos de trabajo. Ambos autores sugirieron que esta afirmación no es del todo cierta, pues dichas relaciones asumen al trabajador como un factor de producción, que en la búsqueda de maximizar su utilidad elegirá siempre los mejores empleos; sin embargo, existe una proporción de la fuerza laboral que se incorpora a empleos desagradables y mal pagados. Es así como estos autores atribuyeron a factores económicos, sociales y culturales en los que se ven inmersos los individuos que, considerando su entorno, se ven en la necesidad de aceptar trabajos mal remunerados (Mill, 2008; Cairnes, 2015).

La teoría de la segmentación del mercado de trabajo engloba perspectivas a partir de las cuales se intenta argumentar las causas de las desigualdades salariales, derechos laborales, discriminación laboral, pobreza, desempleo, entre muchos otros aspectos, "argumentaciones que tenían en común la concepción del mercado de trabajo como un mercado compuesto por un conjunto de segmentos distintos, con mecanismos de formación salarial y de asignación diferentes entre sí y con obstáculos a la movilidad entre ellos" (Fernández-Huerga, 2010, p. 116).

En el mercado de trabajo turístico, Benítez y Robles (1992) señalaban que la segmentación del empleo podría identificarse a través de la estabilidad en el cargo, fijo o temporal, así como la procedencia, historial familiar y nivel de estudio de los trabajadores. Méndez et al. (2013) argumentan que la corriente de la segmentación del mercado de trabajo lo define como heterogéneo y, en consecuencia, existe una división laboral, por lo que cada empresa es totalmente diferente (hoteles, restaurantes, transportadoras, etc.); por consiguiente, las necesidades y tipo de servicio también lo serán, a causa de estas diferencias es que se requiere de personas con características específicas para cada área. También señalan que esta corriente hace referencia al dualismo, en la cual se indica que a los trabajadores se les observa como "capital humano", es decir, como un factor de producción más, dando lugar al empleo productivo para lo cual el empleador capacita al trabajador, convirtiéndolo así en un factor fijo de la producción, situación que también se observa en el sector hotelero.

Al momento de ofrecer la capacitación, el empleador considera que no puede dejar ir al trabajador debido a que fue un gasto para la empresa; a saber, la preparación debe ser vista como una inversión que al tiempo va a reeditar en una ganancia, ya que el trabajador ofrecerá un servicio de calidad y esto se verá reflejado en ingresos para la organización. Para esto, Lin et al. (2021) y Wu et al. (2021) encontraron una estrecha relación entre la calidad y el ambiente laboral con el servicio que los empleados ofrecen como experiencia al cliente.

Ramos et al. (2015) señalan que a partir de la década de los 90, se registra un aumento de los estudios acerca de la calidad del empleo, sobre todo en América Latina. De acuerdo con sus investigaciones, el término "calidad del empleo" hacía alusión a un trabajo productivo. En la actualidad, el trabajo decente desde la concepción de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se toma como referencia inicial de calidad del empleo, es decir, puestos apegados a un contrato formal, vacaciones pagadas, horas extras remuneradas, indemnizaciones, prestaciones, seguridad social, derechos sindicales, negociación colectiva y capacitación continua.

González et al. (2021) sugieren que sobre la calidad del empleo no existe convergencia respecto a los indicadores que deberían estar presentes para considerarse de calidad, pues recientemente se analiza de manera multidimensional; y que en el caso de los países en desarrollo lo vuelve más complicado por la carencia de información y condiciones de informalidad laboral. En México es referente el trabajo de González-Rubí y Palafox-Muñoz (2017), quienes han estudiado las condiciones del empleo, partiendo de elementos de precariedad y flexibilidad laboral, documentado en cifras nacionales.

En este sentido, se puede decir que la calidad del empleo es la conjunción entre las condiciones del empleo y los elementos que podrían mejorarlo (Godino, 2017); no obstante, los estándares que operan en el sector hotelero focalizan los esfuerzos en mejorar la calidad del servicio y sistemas de gestión internos, dejando de lado el desarrollo humano de sus empleados.

Como se observa, no existe una definición única de calidad del empleo, pero existe coincidencia en que los elementos que podrían evaluarlo conjugan aspectos relacionados con el trabajo decente, así como de flexibilidad y precariedad laboral. Tanto en el Código Ético Mundial de Turismo (OMT, 2001) como en la Ley Federal del Trabajo (LFT) (H. Congreso de la Unión, 2015) de México se reconocen tres factores importantes, para el personal del sector turístico:

- 1) Se garantizan los derechos fundamentales del trabajador, aunque se reconoce que existen limitantes causadas por la estacionalidad y la flexibilidad laboral de la actividad turística;
- 2) Los trabajadores tienen el derecho y la obligación a ser capacitados, y durante este periodo deberán gozar también de seguridad social y;
- 3) Se debe garantizar la equidad de oportunidades para hombres y mujeres, así como la inclusión de los diferentes grupos vulnerables existentes.

3.1 Derechos laborales en hotelería

A través del Código Ético Mundial para el Turismo, emitido por la OMT (2021), posibilita que los países integrantes de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) reconozcan a la actividad turística como impulsora de la economía de mercado, la empresa privada y la libertad de comercio, que permite la creación de actividad y empleo y, al mismo tiempo, busquen promover un turismo equitativo, responsable y sostenible, en beneficio de todos los sectores de la sociedad y en completa garantía de los derechos humanos.

De acuerdo con la OIT (2017), el trabajo decente está conformado por los deseos y aspiraciones de las personas durante su vida laboral, con lo cual se obtiene la oportunidad de conseguir un empleo productivo y retribuido con un ingreso justo, que se realice en condiciones seguras, cuente con acceso a la seguridad social para el trabajador y su familia, así como el derecho al desarrollo personal y a la integración social con plena libertad de expresión, en donde sean escuchadas sus opiniones y, sobre todo, en igualdad de condiciones y oportunidades para hombres y mujeres.

Ramos et al. (2015) hacen referencia al término de calidad del empleo como una alusión a un empleo productivo; en la actualidad el trabajo decente se toma como referencia inicial para esta temática, es decir, promover empleos apegados a un contrato formal, vacaciones pagadas, horas extras remuneradas, indemnizaciones, prestaciones, seguridad social, derechos sindicales, negociación colectiva y capacitación continua.

3.2 Igualdad sustantiva en el ambiente laboral

La búsqueda por la igualdad de derechos se ha concretado en el tiempo, ejemplo de ello es que en 1951 la OIT decidió adoptar medidas referentes al principio de igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la femenina por un

trabajo de igual valor; asimismo, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) suscrita en 1980, destaca en materia laboral que los países deben adoptar medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera laboral, con el fin de garantizar condiciones de igualdad con los hombres, con los mismos derechos.

El tema de la igualdad sustantiva en el ámbito laboral se debe incorporar “no solo como un principio de derecho humano, sino un derecho de *jus cogens*, pues no basta que existan diversos instrumentos legales que reconozcan esos derechos, sino que es necesario que el derecho se materialice, se haga efectivo en la persona” (Cornelio, 2017, pp. 58-59). En la práctica son marcadas las diferencias en las relaciones laborales, para esto Cornelio (2017) se refiere a la igualdad sustantiva como la existencia de los medios para el acceso efectivo y sin obstáculos a los derechos reconocidos, así como la efectividad de las condiciones para la igualdad en los hechos.

3.3. Clima organizacional y percepción del ambiente laboral

Tras el enfoque radical de la teoría de la segmentación del mercado de trabajo (Mill, 2008; Cairnes, 2015), subyace la distinción entre trabajo y fuerza de trabajo, con ello el empleador se ve en la necesidad de implementar mecanismos que le permitan constituir un sistema de control en su empresa. Premisa con una visión arbitraria de estímulos y sanciones, anteponiendo en todo momento los intereses del empleador, limitándose a una visión utilitarista de beneficios para los trabajadores. No se trata ya de un capital humano maximizador de utilidades, sino que se reconoce la importancia de asociar la motivación a la satisfacción de cada individuo, que representa metas diferentes.

Es entonces que en lo referente al clima organizacional del sector hotelero se considera importante su estudio “debido a que las empresas que lo componen tienen contacto intensivo con sus clientes, además del número de empleos que crean y la derrama económica que generan” (Patrón et al., 2017, p.4), incorporando el enfoque de elementos multidimensionales.

Sandoval (2004, p. 84) realizó un recorrido teórico conceptual en el que trató de encontrar las características comunes que llevan a definir qué es el clima organizacional y cuáles son sus características, concluyendo que es “el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo,

comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”; asimismo, agrega que el clima se refiere a las características del medio ambiente del trabajo, características que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desenvuelven en ese medio ambiente y que tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

Juárez (2012) afirma que la conceptualización del clima organizacional no es algo nuevo, pero que se consolida a partir de la década de los 60 cuando se introduce al ámbito industrial, donde las investigaciones se han llevado a cabo a través de dos líneas: la objetiva y la perceptual. Destacándose entre dichas investigaciones la de Litwin y Stringer (1968), quienes desarrollaron un cuestionario para medir la percepción en una organización y la de Likert (1968), quien desarrolló las dimensiones del clima organizacional. Dichos autores resaltaron que el clima organizacional depende de siete dimensiones: 1) estructura, 2) responsabilidad individual, 3) sentimiento de autonomía, 4) remuneración, 5) riesgos y toma de decisiones, 6) apoyo y 7) tolerancia al conflicto. Por su parte, Chiavenato (2011) define el clima organizacional como el ambiente generado por las condiciones laborales, el espacio donde ejecuta sus labores el trabajador, mismo que estará ligado con el grado de satisfacción de necesidades y motivación de los empleados.

3.4 Capacitación laboral desde la perspectiva de la segmentación del trabajo

A finales del siglo XX se produjeron importantes transformaciones bajo la perspectiva de la segmentación del trabajo, “la teoría de las capacidades [...] ofrece una perspectiva muy prometedora, al resaltar la relevancia de los procesos cognitivos que se desarrollan dentro de la empresa y concebir ésta como un sistema estructurado de competencias individuales, organizativas y contenidas en el capital físico, todas ellas estrechamente interrelacionadas e interdependientes entre sí” (Fernández-Huerta, 2010, p. 140).

El empleado es quien genera la riqueza y representa la fuerza de trabajo en una organización, por lo que resulta importante la detección de necesidades de capacitación, ya que trae solución a muchos problemas que tienen las empresas; de igual manera, el personal capacitado le agrega valor al desarrollo de sus actividades, contribuye de manera positiva al clima laboral y mejora la calidad del servicio que se presta; sin embargo, contrario a lo aquí expuesto, la mayoría de las empresas ven la capacitación del personal como un gasto innecesario.

4. Materiales y método

4.1 Diseño y selección de la población

El diseño para la selección de la muestra se desarrolló bajo un enfoque probabilístico en su modalidad de muestreo estratificado (95% confianza y 5% error). Del total de personas que laboran en servicios de alojamiento en México, 70% se encuentra empleada en hoteles (INEGI, 2021). La población de estudio fueron personas que laboran en el sector hotelero de los centros turísticos seleccionados (tabla 1), en tres niveles de mando: operativos, administrativos y gerenciales. El instrumento fue aplicado entre los meses de julio y noviembre de 2019.

Tabla 1. Número de cuestionarios levantados por localidad y sexo

Localidad	Mujeres	Hombres	Total
Nuevo Vallarta	250	121	371
Cancún	57	56	113
Los Cabos	105	125	230
Total de encuestados			714

Fuente: Elaboración propia con información de CB2015-258565.

4.2. Rangos sumados

El método utilizado para la construcción del índice de selección fue el denominado "rangos sumados", este método hace uso de una técnica que permite establecer en una cantidad menor un conjunto de variables, representando una alternativa para la construcción de índices cuando se tienen variables discretas y continuas; además, es una herramienta utilizada con frecuencia en las ciencias sociales. Su invención es atribuida a Rensis Likert (1968), quien la describió como una técnica que puede utilizarse no solo para valorar actitudes, sino también para medir opiniones, personalidades y descripciones de los entornos de vida de la gente en forma individual o colectiva (Spector, 1992).

El índice de Calidad del Empleo en el Sector Hotelero (ICESH) se construyó mediante la suma de las calificaciones o rangos asignados a las respuestas del conjunto de las dimensiones seleccionadas del instrumento que forma parte del proyecto "Impactos del turismo en México: estrategia de desarrollo y generación de empleo" apoyado por la Convocatoria Conacyt-Ciencia Básica 2015.

Para este índice se seleccionaron las siguientes dimensiones, definidas en el proyecto antes mencionado:

$$ICESH = \varphi_1 DL + \varphi_2 CL + \varphi_3 CO + \varphi_4 IS + \varphi_5 EL$$

Tabla 2. Dimensiones e indicadores seleccionados

Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable
Referencia personal	Sexo, edad, escolaridad, número de hijos, estado civil	Nominal
φ_i	Parámetro del peso específico de cada componente	
DL: Derechos laborales	Contrato laboral, protección social, estabilidad laboral	Nominal
CL: Capacitación	Cursos, talleres, posibilidad de ascenso	Nominal
CO: Clima organizacional	Motivación, trabajo en equipo, satisfacción laboral, puestos de trabajo, horas trabajadas, transporte	Ordinal en escala de Likert
IS: Igualdad sustantiva	Contrato laboral, normativa de la empresa, crecimiento laboral	Nominal
EL: Experiencia en lo laboral	Satisfacción, comodidad, motivación, libertad	Ordinal en escala de Likert

Fuente: Elaboración propia con base en información de CB2015-258565.

Las categorías de respuesta se escalaron en una misma dirección (positiva). Ahora bien, para cuantificar las respuestas de cada variable se asignó a cada uno el mismo “coeficiente de ponderación”. Es importante aclarar que el haber dado cierto peso a una variable solo representa el establecimiento de un orden jerárquico, es decir, representa que una categoría es mayor o menor que la otra, mas no se debe de interpretar, por ejemplo, como que la categoría 1.0 represente lo doble con respecto a la categoría 0.5. Si bien esta valoración tiene como génesis el conocimiento de cada fenómeno, la ponderación solo jerarquiza una cadena de eventos.

Para la construcción del índice se sumaron los rangos ponderados de cada una de las variables, con este procedimiento se obtuvo el puntaje de cada componente. Ahora bien, para dar alguna interpretación del resultado de los índices se proponen cohortes, es decir, fallos sobre cómo realizar la clasificación de los valores obtenidos

del índice. Asimismo, para facilitar la interpretación de los resultados se escogió una ponderación porcentual, donde el mayor valor que puede tomar el índice es 100 y el valor menor es 0 (tabla 3).

Tabla 3. Cohorte por categoría

Cohorte	Categoría
(0,40)	Alta precariedad
[20,40)	Baja calidad del empleo
[40,60)	Media calidad del empleo
[60,80)	Alta calidad del empleo
[80,100)	Muy alta calidad del empleo

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Análisis de varianza

Dentro del ámbito de la investigación aplicada de las ciencias sociales, la mayoría de las investigaciones suele utilizar pruebas estadísticas paramétricas; estas presuponen la normalidad (univariada o multivariada) de las distribuciones de las puntuaciones en la población. La violación del supuesto de normalidad provoca que las estimaciones e interpretaciones de los resultados no sean robustas (Pedrosa et al., 2015). Si bien existen estudios que han encontrado resultados robustos cuando se viola el supuesto de normalidad y el de homocedasticidad (Finch, 2005; Lemeshko y Lemeshko, 2008), desde hace más de 55 años los diferentes expertos en metodología recomiendan el uso de pruebas no paramétricas cuando los datos sobre los que se trabaja no cumplen dichos supuestos (Zimmerman, 1998).

4.3.1 Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

Dentro de la diversidad de pruebas existentes, la de Kolmogorov – Smirnov (K-S) es la más usada en este tipo de investigación; se basa en el concepto de la función de distribución empírica y sus propiedades como aproximación de la función de distribución teórica cuando se trabaja sobre variables continuas y son conocidos todos los parámetros muestrales (Isaza et al., 2015). Se emplea para tamaños muestrales mayores de 50 observaciones. Se recomienda utilizar la corrección de Lilliefors (1967) cuando se desconoce la media y la varianza poblacional, con estimación a través de los datos muestrales (Alonso y Montenegro, 2015).

El juego de hipótesis a contrastar es: hipótesis nula (H_0), la muestra se distribuye o procede de una función de distribución normal; contra la hipótesis alternativa (H_a), la muestra no se distribuye o procede de una función de distribución normal. El criterio de decisión es: si el valor de la significación estadística (valor de p) de H_0 es menor a 0.05, se rechaza la H_0 en favor de H_a .

4.3.2 Prueba de Levene

Para contrastar la igualdad de dispersión de las varianzas, se utilizó la prueba de homocedasticidad de Levene (1960). Existen contrastes para una gran variedad de hipótesis sobre la matriz de covarianzas de una población, o sobre las matrices de covarianzas de más de una población. Se considera aquí de una manera general el contraste de hipótesis para la igualdad de matrices de covarianza de poblaciones normales.

El juego de hipótesis a contrastar es: hipótesis nula (H_0): igualdad de varianzas en los grupos, contra la hipótesis alternativa (H_a): al menos una varianza de los grupos es diferente. Bajo H_0 la estadística F sigue aproximadamente una distribución F con $g-1$ y $N-g$ grados de libertad (Anderson, 2006). El criterio de decisión es: si el valor de la significación estadística (valor de p) de H_0 es mayor a 0.05, no rechaza la H_0 (Hair et al., 1999).

4.3.3 Pruebas de Kruskal-Wallis

La prueba de Kruskal-Wallis (1952) contrasta el estadístico, no las paramétricas de igualdad de poblaciones. Sean $X_{11}, X_{12}, \dots, X_{1n_1}; X_{21}, X_{22}, \dots, X_{2n_2}; \dots; X_{q1}, X_{q2}, \dots, X_{qn_q}$, q muestras aleatorias de tamaño n_i con $i = 1, 2, \dots, q$ que provienen de funciones de distribución desconocidas F_1, F_2, \dots, F_q .

Se quiere probar la hipótesis nula:

$H_0 : F_1(X) = F_2(X) = \dots = F_q(X) = F(X)$ contra la alternativa

$H_1 : F_i(X) = F(X - \theta_i)$ (para toda $X, i = 1, 2, \dots, q$), donde las q_i son números reales no necesariamente iguales.

La estadística de prueba es:

$$H = \frac{12}{n(n+1)} \sum_{i=1}^q \frac{R_i^2}{n_i} - 3(n+1)$$

Donde $R_i = \sum_{j=1}^{n_i} R_{ij}$ es la suma de los rangos de n_i valores de la i -ésima muestra y H se distribuye aproximadamente como una ji-cuadrada con $q - 1$ grados de libertad (χ_{q-1}^2) cuando $n_i \geq 5$ (Kruskal y Wallis, 1952). Puesto que valores pequeños de H apoyan H_0 , entonces se rechaza H_0 cuando $H > \chi_{\alpha, q-1}^2$ (Lemeshko y Lemeshko, 2008).

5. Resultados y discusión

5.1. Resultados

A continuación, se presentan diferentes pruebas estadísticas con las que se discute la robustez de los hallazgos encontrados, mismos que muestran que en las tres localidades de estudio (Los Cabos, Nuevo Vallarta y Cancún) se registró un comportamiento homogéneo en promedio (estadísticamente). Destaca que Los Cabos presenta el mayor porcentaje puntual con un 65.1% en el ICESH, en comparación con Nuevo Vallarta y Cancún que registraron 63.9% y 63.5% respectivamente; los tres destinos resaltan con una puntuación que de acuerdo con la cohorte asignada corresponde a una alta calidad del empleo (tabla 4).

En cuanto a los componentes, los promedios más altos se registraron como sigue: 1) derecho laboral en Los Cabos y Nuevo Vallarta con 71%; 2) capacitación laboral registró en Cancún un 80%; 3) clima organizacional en Los Cabos con 71%; 4) igualdad sustantiva en Nuevo Vallarta con 58% y 5) experiencia personal en lo laboral en Nuevo Vallarta con 61%. La mayoría de las dimensiones corresponde a una alta calidad del empleo, destaca el caso de Cancún con un índice de muy alta calidad en capacitación laboral y Nuevo Vallarta con media calidad del empleo en la dimensión de igualdad sustantiva (tabla 4).

Tabla 4. Concentrado por localidad y dimensiones del ICESH

Localidad	ICESH	Derecho laboral	Capacitación laboral	Clima organizacional	Igualdad sustantiva	Experiencia personal en lo laboral
Nuevo Vallarta	63.90%	71.80%	61.13%	65.88%	58.94%	61.92%
Cancún	63.50%	65.42%	80.91%	66.72%	52.01%	52.53%
Los Cabos	65.10%	71.84%	68.82%	71.04%	53.28%	60.70%

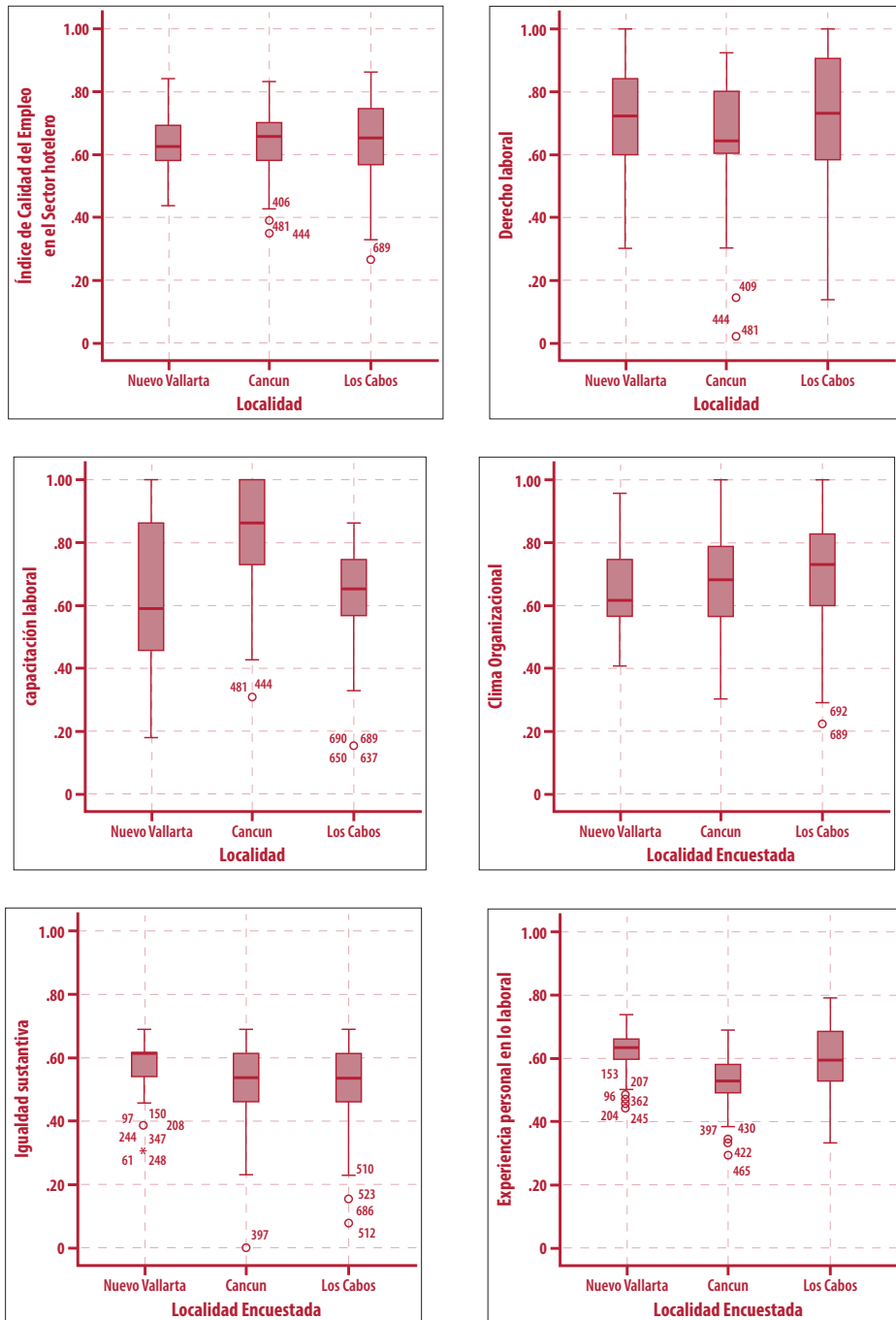
Fuente: Elaboración propia con información de CB2015-258565 con base en la salida de SPSS.

En la figura 1 se presenta de forma visual la dispersión del ICESH. Como se mencionó en el párrafo anterior, Los Cabos presenta en promedio (valor puntual) la mayor calidad del empleo en el sector hotelero, considerando todas las dimensiones. Asimismo, es un hecho que existe una marcada desigualdad en la calidad del empleo en comparación con Nuevo Vallarta y Cancún; sin embargo, el análisis visual no es concluyente.

Respecto a los componentes del índice:

- a) Derecho laboral. Se observa un valor puntual y de dispersión mayor en Los Cabos en comparación con Nuevo Vallarta y Cancún, es decir, los trabajadores perciben que su empleo cubre las prestaciones establecidas en la LFT como son: contrato por escrito, días de descanso, aguinaldo, vacaciones, entre otros.
- b) Capacitación laboral. Cancún tiene el mayor valor puntual seguido de Los Cabos y Nuevo Vallarta, lo que desde la percepción de los empleados corresponde a que las empresas ofrecen cursos de acuerdo con la actividad y especialización del trabajo que desarrollan.
- c) Clima organizacional. Los empleados consideran contar con un trabajo digno, siendo en Los Cabos donde se observa el mayor grado de satisfacción.
- d) Igualdad sustantiva. Considerada como las oportunidades de ascenso e igualdad de ingreso. Nuevo Vallarta muestra los niveles más altos.
- e) Experiencia personal en lo laboral. Entendida como las oportunidades de contratación y ascenso. Nuevo Vallarta muestra un índice mayor al de Cancún y Los Cabos.

Figura 1. Diagrama de cajas del ICESH y por componente



Nota: Los círculos que están por encima y debajo de los extremos de los bigotes se conocen como valores atípicos. Un valor atípico es el que supera la varianza esperada de los datos.

Fuente: Elaboración propia con base en información de CB2015-258565 y la salida de SPSS.

Previo al análisis de comparación de medias, se comprobaron los supuestos de normalidad y homocedasticidad, para definir el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas. Para determinar la normalidad en los datos del ICESH, se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 5. Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Localidad encuestada	Estadístico K-Sa	Gl	Sig.
Nuevo Vallarta	0.078	373	0.000*
Cancún	0.141	113	0.000*
Los Cabos	0.082	230	0.001*

* significativas a 95% de confianza; gl: grados de libertad.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia con información de CB2015-258565 con base en la salida de SPSS.

Respecto a la prueba de igualdad de varianzas (prueba de homocedasticidad), se utilizó la prueba de Levene. Con base en los resultados se concluyó, con un 95% de confianza, que existe evidencia estadística para rechazar el supuesto de igualdad de varianzas (tabla 6) para Nuevo Vallarta-Los Cabos y Cancún-Los Cabos; en el caso de Nuevo Vallarta-Cancún existe evidencia de igualdad de varianzas.

Tabla 6. Prueba de Levene de igualdad de varianzas

Compartición	Grados de libertad	F	Significancia
Nuevo Vallarta-Cancún	484	1.708	0.192
Nuevo Vallarta-Los Cabos	601	46.658	0.000*
Cancún-Los Cabos	341	11.291	0.001*

* significativas a 95% de confianza; gl: grados de libertad.

Fuente: Elaboración propia con información de CB2015-258565 con base en la salida de SPSS.

Con base en los resultados de normalidad e igualdad de varianza, se concluyó que la prueba apropiada para hacer comparación de medias es mediante la prueba no paramétrica propuesta por Kruskal-Wallis (1952). Para el ICESH se concluye que existe evidencia de igualdad de medias entre localidades turísticas, es decir, en ellas la calidad del empleo en hoteles es semejante. En tanto, por componente se concluyó que existe suficiente evidencia estadística para rechazar igualdad de medias por localidad turística, lo cual se observaba en las desviaciones por componentes. En todos los casos se probó con 95% de confianza.

Tabla 7. Prueba de Kruskal-Wallis

Índice y componente	Chi-cuadrada	Gl	Sig. Asintótica
Índice de Calidad del Empleo en el Sector Hotelero (ICESH)	3.462	2	0.177
Derecho laboral	14.658	2	0.001*
Capacitación laboral	75.142	2	0.000*
Clima organizacional	24.108	2	0.000*
Igualdad sustantiva	44.426	2	0.000*
Experiencia personal en lo laboral	104.788	2	0.000*

* significativas a 95% de confianza; gl: grados de libertad.

Fuente: Elaboración propia con información de CB2015-258565 con base en la salida de SPSS.

Para determinar las localidades turísticas con medias diferentes, se realizó la prueba por componente y pruebas de hipótesis por pares de localidades. Los resultados muestran que no existe diferencia en la categoría derecho laboral entre Nuevo Vallarta y Los Cabos. Por su parte, Nuevo Vallarta y Cancún no presentan contrastes en lo referente al clima organizacional. En el caso de la igualdad sustantiva, Cancún y Los Cabos no presentan diferencias y, finalmente, Vallarta y Los Cabos tampoco registran discrepancias en la categoría experiencia personal (tabla 8).

Tabla 8. Prueba de Z para medias

Componente del ICESH	Localidades	Z	Sig. Asintótica bilateral
Derecho laboral	Nuevo Vallarta – Cancún	-3.647	0.000*
	Nuevo Vallarta – Los Cabos	-0.742	0.458
	Cancún – Los Cabos	-3.313	0.001*
Capacitación laboral	Nuevo Vallarta – Cancún	-8.176	0.000*
	Nuevo Vallarta – Los Cabos	-4.674	0.000*
	Cancún – Los Cabos	-5.030	0.000*
Clima organizacional	Nuevo Vallarta – Cancún	-1.380	0.168
	Nuevo Vallarta – Los Cabos	-4.843	0.000*
	Cancún – Los Cabos	-2.533	0.011*
Igualdad sustantiva	Nuevo Vallarta – Cancún	-5.380	0.000*
	Nuevo Vallarta – Los Cabos	-5.505	0.000*
	Cancún – Los Cabos	-0.985	0.324
Experiencia personal en lo laboral	Nuevo Vallarta – Cancún	-10.815	0.000*
	Nuevo Vallarta – Los Cabos	-1.633	0.102
	Cancún – Los Cabos	-7.079	0.000*

* significativas a 95% de confianza.

Fuente: Elaboración propia con información de CB2015-258565 con base en la salida de SPSS.

5.2 Discusión

Los resultados del ICESH permiten identificar las condiciones de empleo percibidas por los trabajadores de hoteles en México, en los centros turísticos seleccionados, considerando las dimensiones que para el país señala la LFT, enmarcadas en las características de un trabajo decente.

En turismo son pocos los trabajos que utilizan índices de calidad del empleo, entre ellos se destaca el de González de la Rosa et al. (2021) realizado en las Islas Canarias, España, donde incorporan elementos de responsabilidad social y aspectos psicosociales. Respecto a Italia, Guidetti et al. (2020) realizan una aproximación a la calidad del empleo temporal en turismo, donde integran aspectos subjetivos, así como elementos de habilidades en los trabajadores. Si bien los resultados del ICESH dan una perspectiva de las condiciones laborales en el sector hotelero desde la percepción de quienes ahí trabajan, no son comparables con trabajos similares, al no contar con los mismos elementos de valoración y ser aplicados en distintos contextos.

Habitualmente, los índices permiten mostrar una lectura rápida del fenómeno de estudio; en este caso, a nivel agregado se observa que la percepción de los trabajadores es similar respecto a los componentes analizados en las tres ciudades turísticas seleccionadas. Asimismo, en las cinco dimensiones examinadas se observó que al menos existe una ciudad con diferencias significativas. Al respecto se menciona que:

- En el caso de la dimensión derecho laboral, los trabajadores de los centros turísticos analizados registraron un índice de alta calidad del empleo, destacando en mayor porcentaje en Nuevo Vallarta y Los Cabos en cuanto a protección social, contrato y estabilidad laboral. Estos resultados son semejantes a lo encontrado por Méndez et al. (2021), quienes identificaron que las empresas cumplen con las prestaciones establecidas por ley; no obstante, existe precariedad laboral en puestos operativos.
- Para la dimensión capacitación laboral, Gómez et al. (2014) realizaron un estudio donde correlacionan la capacitación y la motivación laboral con el desempeño productivo de una empresa. Como resultados obtuvieron que con el programa de capacitación lograron reducir la rotación de personal y el ausentismo, el ambiente laboral mejoró, se redujo el tiempo extra, se eliminaron las quejas por parte de los clientes y se observó que las ventas se elevaron, redundando en una mayor remuneración para los trabajadores. Estos autores concluyeron

que con el proceso de capacitación se logran resultados tangibles, medibles y cuantificables, ya que mediante la información, adecuación y organización se pueden implementar los cambios necesarios para el logro de los objetivos de la empresa. Para el caso de este estudio, destaca que, la percepción en cuanto a cursos y talleres de capacitación, así como la posibilidad de ascenso obtuvo un índice de muy alta calidad del empleo en Cancún, comparado a la que se ofrece en Los Cabos y en último lugar Nuevo Vallarta con un índice de media calidad.

- En cuanto al clima organizacional, los resultados obtenidos permiten detectar que en el caso de Los Cabos existe una mejor percepción de esta dimensión, que la reportada por los trabajadores de Cancún y Nuevo Vallarta; cabe señalar que todos los destinos se clasificaron en media calidad del empleo. Por su parte, Patrón et al. en 2017 analizaron el sector hotelero del estado de Campeche, México, con el objetivo de determinar el grado de apertura del clima organizacional y determinar la relación que existe con la innovación, desde la percepción de los trabajadores de los hoteles; encontraron que el clima organizacional no depende de la clasificación ni el tamaño del hotel, sino del liderazgo, el cual favorece un clima abierto que fomenta la innovación y tiene una alta capacidad de adaptación al cambio, por lo que consideran necesaria la preparación de las personas a cargo de los puestos directivos y gerenciales.
- En el caso de la dimensión igualdad sustantiva, Cornelio (2017) realizó una revisión documental sobre la legislación que se ha desarrollado en torno a la búsqueda de la igualdad de género. Se enfocó en lo relacionado al ámbito laboral en el que se desenvuelven las mujeres, donde destaca que ellas continúan con un doble rol al tener un empleo y además llevar el cuidado y educación de los hijos en el hogar, la responsabilidad de las labores domésticas y una difícil conciliación efectiva entre lo laboral y lo familiar. Para esta dimensión, la categoría del índice se reportó como de media calidad del empleo para todos los destinos, destacando que las mujeres empleadas en Cancún y Los Cabos perciben menor igualdad sustantiva, en comparación con sus homólogas de Nuevo Vallarta. Es decir, en dicha ciudad se ejecutan acciones en favor de promover la participación de las mujeres en puestos de mando.
- Por último, respecto a la experiencia personal en lo laboral, no se encontraron investigaciones que retomen de manera aislada esta categoría; sin embargo, en todos los trabajos aquí discutidos se incluyen elementos como la motiva-

ción y satisfacción que genera la flexibilidad, buen ambiente laboral e igualdad sustantiva (Olivarría y Sánchez, 2017; Méndez et al., 2021; Patrón et al. 2017; Cornelio, 2017).

- En este orden de ideas, Wilson et al. (2012) señalan que los clientes forman una percepción de calidad en el servicio derivada de la impresión del personal que lo presta; así pues, resulta importante que las empresas planteen en sus objetivos que sus trabajadores ofrezcan un servicio de calidad; no obstante, para que esto ocurra, los empleados necesitan percibir que la labor que realizan es bien remunerada y con las condiciones necesarias para mejorar su calidad de vida. En el caso de los empleados de los hoteles encuestados en Nuevo Vallarta y Los Cabos, fueron estos los que reportaron los mejores niveles de percepción en cuanto a sentirse satisfechos, cómodos y motivados en el lugar de trabajo. A pesar de ello, el índice de esta categoría se clasificó como de media calidad del empleo para todos los casos, relacionando este resultado con las dimensiones antes mencionadas.

Cabe señalar que en lo referente a empleos de calidad en términos del ICESH, los resultados diferenciados por estado son contrarios a lo encontrado por Arredondo (2020) y Juárez (2020); asimismo, en el análisis del empleo en la hotelería se encuentra coincidencia que dentro de la normatividad están establecidos los criterios de empleos de calidad o decentes; no obstante, distan de llevarse a la práctica ya que se favorece la competitividad de la actividad basada en la reducción de salarios, prestaciones y limitando la participación sindical (Cañada, 2017 y 2019; Escalera et al., 2020; Méndez et al., 2021). Gordziejczuk y Lucero (2019) y Hernández-Perlines et al. (2019), destacan indicadores referentes a la gestión de la hotelería y calidad de vida en las zonas turísticas, estudios que no toman en cuenta la perspectiva y dimensiones laborales de los empleados, que en la gran mayoría de los casos residen en la periferia de los enclaves turísticos.

6. Conclusiones

En la literatura científica son escasas las investigaciones cuantitativas que representen causalidades entre los componentes relacionados a la calidad del empleo en el sector hotelero, por lo que esta investigación constituye una contribución desde la perspectiva del empleado, como medio para alcanzar el desarrollo humano; si bien los resultados parecen contradictorios a lo documentado por la teoría, debe considerarse el contexto de formalidad e informalidad que prevalece en América Latina y en México en particular, donde las empresas (in)cumplen en mayor o menor medida con las obligaciones legales y fiscales (González-Rubí y Palafox-Muñoz, 2017), que desde la percepción de los trabajadores del sector hotelero su empleo es de calidad, similar a lo documentado previamente por Domínguez et al. (2021) quienes encuentran que los empleados de hoteles en Querétaro perciben que las empresas para las cuales trabajan satisfacen de forma moderada sus necesidades referidas a la calidad de vida laboral (satisfacción laboral, desarrollo laboral y profesional, soporte organizacional).

Los resultados permiten inferir una polarización en los diferentes niveles de la organización; se debe fomentar un clima abierto que promueva la innovación y con una alta capacidad de adaptación al cambio, por lo que se considera necesario preparar al personal a cargo de los puestos directivos y gerenciales en lo referente a la igualdad sustantiva. Lo anterior fortalecerá el efecto positivo de la calidad del empleo que redundará directamente en mejorar los comportamientos orientados al servicio hospitalario de parte del personal hacia el cliente, es decir, los empleados con mejores condiciones de trabajo transmiten de mejor manera los objetivos de las empresas y, por ende, ofrecen servicios de excelencia (González et al., 2011 y Wilson et al., 2012).

Desde la percepción de los trabajadores de hotelería en las ciudades revisadas se cumplen las condiciones y garantías laborales establecidas en la LFT, la cual cumple su rol en lo referente a señalar las características de un trabajo decente o de calidad; sin embargo, resulta contradictorio con los resultados de Coneval (2021), los cuales refieren que Quintana Roo y Baja California Sur son los estados donde más se incrementó la pobreza, entre 2018 y 2020.

Referencias

- Alonso, J. C. y Montenegro, S. (2015). A Monte Carlo study to compare 8 normality tests for least-squares residuals following a first order autoregressive process. *Estudios Gerenciales*, 31(136), 253–265. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.12.003>
- Anderson, M. J. (2006). Distance-based tests for homogeneity of multivariate dispersions. *Biometrics*, 62(1), 245–253. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0420.2005.00440.x>
- Arredondo, R. (2020). *Medición del trabajo decente en México* [tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Baja California y Universidad Castilla La Mancha]. Repositorio del Doctorado en Ciencias Económicas. <https://bit.ly/3Sqt0T>
- Barrón, K., Gamboa, L. y Moreno, L. (2020). Diagnóstico de la calidad del empleo en hotelería: estudio de caso de Bahía de Banderas. En Castro y Rodríguez (Ed.) *La mujer y el mercado de trabajo: retos y oportunidades* (pp. 110-130). Ediciones de Laurel.
- Benítez, J. y Robles, L. (1992). Segmentación del mercado de trabajo turístico. *Estudios Turísticos*, 115, 11-21. <https://bit.ly/3Q46N9K>
- Cairnes, J. E. (2015). *Some leading principles of political economy: newly expounded*. Kessinger Publishing.
- Cañada, E. (2017). Un turismo sostenido por la precariedad laboral. *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global*, 140, 65-73. <https://bit.ly/3SoNik5>
- Cañada, E. y Moreno, D. (2018). *Dimensiones de género en el trabajo turístico*. Alba Sud.
- Cañada, E. (2019). Trabajo turístico y precariedad. En E. Cañada e I. Murray (Eds.), *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (pp.267-287). Icaria Editorial.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval). (2021). *Anexo estadístico de la medición de la pobreza en México*. <https://bit.ly/3bt8H4E>
- Cornelio, E. (2017). Igualdad sustantiva en el derecho del trabajo. En E. Arroyo y R. Montoya (Eds.), *Trabajo y derechos humanos: Retos contemporáneos* (pp. 57-80). Universidad Juárez del Estado de Durango, Instituto de Investigaciones Jurídicas. <https://bit.ly/3zZNd9b>
- Domínguez, K., Vargas, E., Zizumbo, L. y Velázquez, J. (2021). Tourism jobs and quality of work-life. A perception from the hotel industry workers. *Cuadernos de Administración*, 37(69). <https://doi.org/10.25100/cdea.v37i69.10718>

- Escalera-Briceño, A., Palafox-Muñoz, A. y Ángeles-Villa, M. (2020). El turismo y su dinámica en la búsqueda de tierra y trabajo baratos: el caso de Los Cabos, Baja California Sur. *Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 24, 647. <https://doi.org/10.1344/sn2020.24.28497>
- Ferguson, L. (2010). Turismo, igualdad de género y empoderamiento de las mujeres en Centroamérica. *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global*, 111, 123-133. <https://bit.ly/3BXYYyn>
- Fernández-Huerta, E. (2010). La teoría de la segmentación del mercado de trabajo: enfoques, situación actual y perspectivas de futuro. *Investigación Económica*, 69(273), 115-150. <https://bit.ly/3BHH2rE>
- Finch, H. (2005). Comparison of the performance of nonparametric and parametric MANOVA test statistics when assumptions are violated. *Methodology*, 1(1), 27-38. <https://doi.org/10.1027/1614-1881.1.1.27>
- García, A. (1992). *La planificación de centros turísticos de México*. Limusa.
- Godino, A. (2017). *La calidad del empleo externalizado: análisis de la fragmentación de las relaciones de empleo* [tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona]. Depósito digital de documentos de la UAB. <https://bit.ly/3SCnr22>
- Gómez, L. A., Tello, M. P. y López, G. (2014, mayo 27-30). La capacitación y la motivación laboral como factor de importancia para el logro de objetivos organizacionales [ponencia]. En *Global conference on business and finance proceedings* (pp. 1564-1569). San José, Costa Rica. <https://bit.ly/2M1ECtQ>
- González, P., Sehnbrunch, K., Apablaza, M., Pineda, R. y Arriagada, V. (2021). A Multi-dimensional approach to measuring quality of employment (QoE) Deprivation in six central american countries. *Social Indicators Research*, 158, 107-141 <https://doi.org/10.1007/s11205-021-02648-0>
- González de la Rosa, M., García-Rodríguez, F., Mendoza, J. y Rodríguez, J. (2021). El problema de la medición de la calidad del empleo turístico en las Islas Canarias desde una perspectiva multidimensional, sostenible, integradora e inteligente [ponencia]. En *Congreso Interuniversitario OIT sobre el futuro del trabajo* (pp. 285-299). Ministerio del Trabajo y Economía Social. <https://bit.ly/3P40cuL>
- González, F., Sánchez, S. y López-Guzmán, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad: el caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba - España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(5), 1047-1068. <https://bit.ly/3BMtMlz>

- González-Rubí, F. y Palafox-Muñoz, A. (2017). *El turismo como catalizador de la pobreza. Trabajo turístico y precariedad en Cozumel, México*. Alba Sud. <https://bit.ly/3w3fnxJ>
- Gordziejczuk, M. A. y Lucero, P. I. (2019). Turismo y calidad de vida: un estudio de autocorrelación espacial aplicado a la ciudad de Mar del Plata, provincia de Buenos Aires, Argentina. *Cuadernos de Geografía, Revista Colombiana de Geografía*, 28(1), 23-42. <https://doi.org/10.15446/rcdg.v28n1.67275>
- Guidetti, G., Pedrini, G. y Zamparini, L. (2020). Assessing perceived job quality among seasonal tourism workers: the case of Rimini, Italy. *Tourism Economics*, 1-21 <https://doi.org/10.1177/1354816620927524>
- H. Congreso de la Unión (2015). *Ley Federal del Trabajo*. <https://bit.ly/3d7kKoQ>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. y Black, W. C. (1999). *Análisis multivariante* (5ª edición). Prentice Hall.
- Hernández-Perlines, F., Ariza-Montes, A., Han, H. y Law, R. (2019). Innovative capacity, quality certification and performance in the hotel sector. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 220-230. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.027>
- Huízar, M., Rosales, G. y Villanueva, R. (2016). Turismo y empleo de calidad ¿una relación posible? En S. Arnaiz y C. Ruiz (Eds.), *Los retos del turismo*. (pp. 167-183). Universidad de Guadalajara. <https://bit.ly/3vGT1BE>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). *Comunicado de prensa 166/20. Estadísticas a propósito del día del trabajo. Datos Nacionales*. <https://bit.ly/3P1G8ca>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2021). *Banco de Información Económica. Cuenta Satélite del Turismo de México*.
- Isaza, L., Acevedo, E. y Hernández, F. (2015, agosto 5-8). Comparación de pruebas de normalidad [ponencia]. En *XXI Simposio Internacional de Estadísticas 2015*, 77 (pp. 8–11). Ereván, Armenia. <https://bit.ly/3P01GG8>
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Práctica Clínico-Quirúrgica*, 50(3), 307-314. <https://bit.ly/3vEWfWC>
- Juárez, O. (2020). El trabajo decente en México: un análisis por regiones socioespaciales, 2019 [tesis de maestría en población y desarrollo, Flacso]. Repositorio Institucional Flacso México. <https://bit.ly/3JCCzbt>
- Jiménez, A. (1993). *Turismo. Estructura y desarrollo*. McGraw-Hill.
- Kruskal, W. y Wallis, A. (1952). Use of ranks in one-criterion variance analysis. *Journal of the American Statistical Association*, 47(260), 583 - 621. <https://doi.org/10.2307/2280779>

- Lemeshko, B. Y. y Lemeshko, S. B. (2008). Power and robustness of criteria used to verify the homogeneity of means. *Measurement Techniques*, 51(9), 950–959. <https://doi.org/10.1007/s11018-008-9157-3>
- Levene, H. (1960). Robust tests for equality of variances. En I. Olkin et al. (Eds.), *Contributions to probability and statistics. Essays in honor of Harold Hotelling* (pp. 278-292). Stanford University Press.
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Devito.
- Lilliefors, H. W. (1967). On the Kolmogorov-Smirnov Test for Normality with mean and variance. *Journal of the American Statistical Association*, 62(318), 399-402. <https://doi.org/10.2307/2283970>
- Lin, M., Ling, Q., Liu, Y. y Hu, R. (2021). The effects of service climate and internal service quality on frontline hotel employees' service-oriented behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 97, 102995. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102995>
- Litwin, G. H. y Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School Press.
- Méndez, M., Rodríguez, C., Osorio, M. y Salgado, M. (2013). La flexibilidad laboral en el sector turístico en México. Una interpretación teórica. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22(4), 705-728. <https://bit.ly/3BDPwzS>
- Méndez, M., Vargas, E. y Román, Y. (2021). Precariedad laboral en el sector hotelero. Caso de Estudio: Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México. *Compendium*, 24, 1-14. <https://bit.ly/3zXK0qx>
- Mendoza, M., Hernández, R. y Osorio, M. (2018). El Centro Integralmente Planeado (CIP) Litibú (Nayarit) y sus efectos en la comunidad de Higuera Blanca: paradojas, reacciones y negociaciones. *Turismo y Sociedad*, 22, 65-84. <https://doi.org/10.18601/01207555.n22.04>
- Mill, J. S. (2008). *Principles of political economy with chapters on socialism*. Oxford University Press.
- Olivarría, C. y Sánchez, (2017). *Calidad de vida de los trabajadores en la hotelería en Mazatlán, México*. Grupo Eumed.net. <https://bit.ly/3BBJfom>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2001). *Código ético mundial para el turismo*. <https://bit.ly/3zXK5KR>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2017). *Turismo y trabajo decente. Evaluación rápida del mercado turístico de Santa Marta, Colombia*. <https://bit.ly/3JCOxSA>

- Osorio, M. (2021). Panorama general sobre el desarrollo del turismo en México. Evolución y crisis. En M. Osorio y C. Gauna (Eds.), *El desarrollo turístico en México. Revisión general y casos de estudio* (pp. 67-104). Universidad de Guadalajara. <https://bit.ly/3vEQsQu>
- Palafox-Muñoz, A., Zizumbo, L. y Arriaga, E. (2010). El turismo como eje de acumulación: el caso del sector hotelero en México. *Multiciencias*, 10(2), 193-201. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/39934>
- Patrón, R. M., Barroso, F. G. y Santos, R. A. (2017). Clima organizacional e innovación según la clasificación de los hoteles. Un estudio en el sureste de México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 23, 1-23. <https://doi.org/10.19136/hitos.a0n65.1817>
- Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J. y García-Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas ¿qué estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*, 14(1), 245–254. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pbad>
- Pérez, A. y Camberos, M. (2017). Desigualdad, turismo y bienestar: análisis regional y por estados, según estrato rural y urbano. *El Periplo Sustentable*, 32, 0008. <https://bit.ly/3oUEPKN>
- Ramos, J., Sehnbruch, K. y Weller, J. (2015). Calidad del empleo en América Latina. Teoría y datos empíricos. *Revista Internacional del Trabajo*, 134(2), 187–212. <https://doi.org/10.1111/j.1564-9148.2015.00248.x>
- Sandoval, M. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82. <https://doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402>
- Smith, A. (1937). *The wealth of nations*. Editorial Edwin Cannan.
- Spector, P. E. (1992). *Summated rating scale construction: an introduction*. Sage. <http://dx.doi.org/10.4135/9781412986038>
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2012). *Service marketing* (2a ed.). McGraw-Hill.
- Wu, X., Wang, J. y Ling, Q. (2021). Managing internal service quality in hotels: determinants and implications. *Tourism Management*, 86, 104329. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104329>
- Zimmerman, D. W. (1998). Invalidation of parametric and nonparametric statistical tests by concurrent violation of two assumptions. *The Journal of Experimental Education*, 67(1), 55–68. <https://doi.org/10.1080/00220979809598344>