

Calidad del empleo en el sector hotelero de Los Cabos: análisis mediante el modelo de ecuaciones estructurales

Angélica Montaña Armendáriz¹

Gilberto Martínez Sidón²

Juan Carlos Pérez Concha³

Resumen

Este trabajo consta de dos objetivos: determinar los factores que influyen en la calidad del empleo en el sector hotelero de Los Cabos a partir de un modelo de ecuaciones estructurales; así como evaluar las principales variables que inhiben o propician la calidad de ese empleo. Lo anterior, se presenta por medio de la relación de cuatro constructos y sus respectivas dimensiones: perspectiva del clima organizacional, capacitación e igualdad sustantiva y la calidad del empleo en el turismo, como la variable endógena observada. La zona de estudio corresponde al destino turístico de los Cabos BCS y las unidades de estudio se integran por el personal operativo, administrativo y de mantenimiento del sector hotelero. La investigación es cuantitativa, con un alcance descriptivo y correlacional y se describe mediante el análisis multivariante a partir de un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados sugieren que existe correlación entre las variables de calidad del empleo y clima organizacional, igualdad sustantiva (discriminación), capacitación, valoradas mediante el modelo de ecuaciones estructurales. se destaca que de acuerdo a la percepción del personal encuestado; las variables de clima organizacional e igualdad sustantiva muestran una relación inversa negativa, lo cual, para el caso específico del clima organizacional, contrasta con los modelos teóricos, en cambio las variables capacitación y calidad del empleo registran una correlación positiva.

Conceptos clave: Calidad del empleo, clima organizacional, igualdad sustantiva.

Introducción

Los efectos positivos de la actividad turística sobre la economía, suelen enfatizarse al destacar su aportación al Producto Interior Bruto (PIB) del país o de una región y su papel como generador de puestos de trabajo; así por ejemplo, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2021) reportó que la participación del turismo al conjunto de la economía nacional fue del 6.9%, así mismo, dentro del PIB turístico (PIBT) la industria hotelera contribuye con el 37%. Para el tercer trimestre de 2022, el sector turismo en México registra 4.5 millones de empleados, lo que representa el 8.8% de los empleos a nivel nacional.

En el caso de Los Cabos, el turismo representa una actividad económica preponderante; en este contexto, la participación de los servicios de alojamiento temporal, hospedaje y preparación de alimentos y bebidas (de acuerdo a la clasificación de actividades

¹Doctora en Ciencias Administrativas, Universidad Autónoma de Baja California Sur, amontano@uabcs.mx

² Doctor en Ciencias Económicas, Universidad Autónoma de Baja California Sur, gmartinez@uabcs.mx

³ Maestro en Ingeniería Económica y Financiera, Universidad Autónoma de Baja California Sur, jperez@uabcs.mx

económicas de INEGI), representaron el 76% de su valor agregado censal bruto y el 65% del personal ocupado en este subsector, esto con base en datos estadísticos del último censo económico (INEGI, 2019). Además, según (ENOE, 2023) de este total el 59% son hombres y 41% mujeres, resultados que contrastan con los datos del Informe Mundial sobre las Mujeres y el Turismo (OMT, 2021) que indica que las mujeres constituyen una amplia proporción de la economía turística formal.

Este trabajo consta de dos objetivos: determinar los factores que influyen en la calidad del empleo en el sector hotelero de Los Cabos a partir de un modelo de ecuaciones estructurales; así como evaluar las principales variables que inhiben o propician la calidad de ese empleo. Lo anterior, se presenta por medio de la relación de cuatro constructos y sus respectivas dimensiones: perspectiva del clima organizacional, capacitación e igualdad sustantiva (como variables no observables o variables exógenas) y la calidad del empleo en el turismo, como la variable endógena observada. La zona de estudio corresponde al destino turístico de los Cabos BCS y las unidades de estudio se integran por el personal operativo, administrativo y de mantenimiento del sector hotelero en las categorías diamante, gran turismo, cinco y cuatro estrellas. En este contexto, en la investigación se plantea que, el clima organizacional, la igualdad sustantiva y la capacitación del personal son variables que intervienen en el nivel de satisfacción de los trabajadores administrativos y operativos del sector hotelero, lo cual impacta la calidad del empleo.

Para el logro de los objetivos propuestos, la metodología aplicada corresponde a una investigación cuantitativa, de tipo empírica, con un alcance descriptivo correccional, mismo que se desarrolla mediante un análisis multivariante del modelo de Sistema de Ecuaciones Estructurales (SEM).

Aspectos Metodológicos

En la presente investigación se empleó un muestreo de tipo aleatorio, a partir del universo poblacional del Directorio Nacional de Unidades Económicas de INEGI (DENUE); información que se corroboró con el directorio de la Asociación de Hoteles de Los Cabos. El área de estudio corresponde a las zonas hoteleras de Cabo San Lucas, San José del Cabo y el corredor turístico que une ambas ciudades, teniendo como población a investigar el personal que labora en los hoteles en categoría de cuatro y cinco estrellas, así como los DTC y resorts que ostentan las clases diamante y gran turismo. Para obtener el tamaño de muestra, se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple a partir de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 pq}{e^2}$$

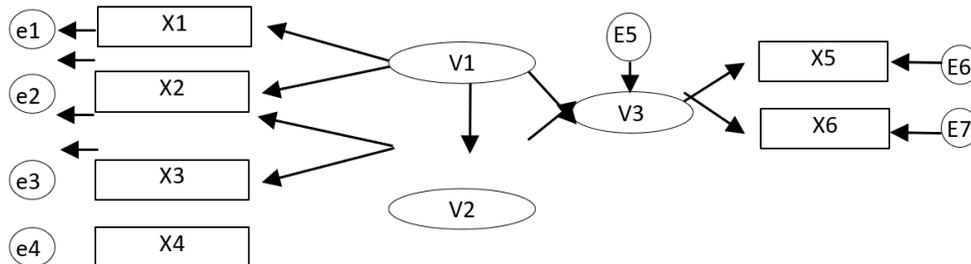
Donde $Z_{\frac{\alpha}{2}}$ corresponde al valor aleatorio de la distribución normal estándar con un nivel de confianza del 90% (nivel de significancia $\alpha = 0.1$). El error máximo admisible (e) se estableció en 5.5%. El parámetro p , corresponde a la proporción fiable y q se calculó como $1 - p$. En este caso se utilizó el valor 0.5 para el caso del parámetro p , para permitir el criterio de máxima varianza. El resultado de la muestra fue de 224 encuestas; una vez aplicado el cuestionario en campo, se logró un total de 230. El cuestionario se aplicó de forma personal

a trabajadores de diferentes áreas⁴ (operativas, administrativas y de mantenimiento) durante el segundo semestre de 2019 y los tres primeros meses de 2020, situación que obliga a señalar que tanto la información como los resultados de la investigación son aplicables al periodo previo a la pandemia de Covid19.

El cuestionario aplicado tuvo su origen en el proyecto de investigación: “Impactos del turismo en México: Estrategias de desarrollo y generación de empleo”, con numero clave en el Consejo Nacional de Humanidades Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT): CB2015-258565.

Para medir la calidad de empleo en Los Cabos, se plantea un modelo de ecuaciones estructurales (SEM por sus siglas en inglés). Esta técnica estadística permite un análisis multivariante que supone una relación causal entre las variables. Para el caso de la presente investigación, se plantea un esquema como el de la figura 1, por cuanto se utilizaron tanto variables latentes no observables exógenas y una endógena, así como variables observables o medibles.

Figura 1. Estructura de un modelo de ecuaciones estructurales



Fuente: elaboración propia.

Las variables que integran la figura 1 son: i) Variable latente exógena, también se le conoce como constructos, factores, o variables no observables; su impacto depende indirectamente de las variables observadas; en la figura 1, las variables latentes endógenas son V1 y V2; ii) Variable observada, corresponden a las variables que pueden ser medidas, en la figura 1 estas variables son X1, X2,..., X4; y iii) variable latente endógena, la cual corresponde a una variable no observable que depende, a su vez, de las variables latentes exógenas.

Entre las variables latentes, se reconocen tres tipos: i) Exógena, concierne a aquellas variables que tienen un impacto sobre otras variables. En la figura 1 se caracterizan porque de ellas sale una flecha, pero sobre la variable latente exógena no entran flecha. ii) Endógena, en la figura 1 se relacionan con aquellas variables a las que arriban las flechas; se caracterizan por que éstas son afectadas por un término de error. iii) Variable error, en ellas se almacena la información que no puede ser explicada por el modelo; en la figura 1 se caracterizan por un círculo pequeño de las que sale una flecha.

En el trabajo se propone un modelo de ecuaciones estructurales, que incluye tanto variables endógenas como variables exógenas. Su forma general lineal y de igualdad, se representa de la siguiente forma:

⁴ La aplicación del cuestionario en diferentes áreas, tanto fuera como dentro de los hoteles, se llevó a cabo a fin de evitar sesgos en la información, lo que permitió cumplir con el criterio de aleatoriedad en la muestra.

$$Y = \beta_y \tau + \Phi xy = \beta_x \tau + \delta \quad (1)$$

Dónde:

β_y = Matriz de tamaño “p x m” de coeficientes de variables endógenas

τ = Vector de “m x 1” de variables latentes endógenas

δ = Vector de “q x 1” de errores de medición de indicadores exógenos.

β_x = Matriz de tamaño “q x k” de coeficientes de variables exógenas

Φ = Vector de “p x 1” de errores de medición de variables endógenas

δ = Vector de “q x 1” de errores de medición de indicadores exógenos.

x, y = Conjunto de variables de observables.

En el modelo se plantean tres variables latentes exógenas: capacitación, clima organizacional (percepción de interacción) y discriminación (políticas de igualdad). A su vez, se plantea una variable latente endógena: calidad del empleo. Las anteriores variables latentes no observadas constituyen los constructos. Las variables endógenas observadas se obtuvieron del cuestionario aplicado a personal empleado en el sector hotelero de Los Cabos.

Revisión de la literatura

Para obtener la literatura en el tema investigado, se realizó una revisión bibliométrica identificando los estudios existentes que vinculen las variables exógenas clima organizacional, igualdad sustantiva y capacitación, con la variable endógena, es decir calidad del empleo en el turismo. La búsqueda se llevó a cabo en las bases de datos Scopus, ScienceDirect y Elsevier para el periodo 2015-2021; como algoritmo de búsqueda se utilizaron las palabras: capacitación, igualdad sustantiva y clima organizacional. En general, la investigación (que se realiza a partir de una revisión sistemática) ofrece una perspectiva global y fiable del tema objeto de estudio.

A continuación, se presenta una descripción de las variables en estudio.

Calidad del empleo

La calidad del empleo y la calidad del servicio guardan una estrecha relación, de manera que no debería existir uno sin la comparencia del otro. De acuerdo con (Wilson, et al., 2012), los turistas perciben calidad en el servicio en directa relación con su impresión respecto del personal que lo presta; es así como los empleados con mejores condiciones de trabajo, transmiten de mejor manera los objetivos de las empresas y, por ende, ofrecen servicios de mejor calidad.

Desde esta perspectiva, la calidad del empleo, se puede definir como el conjunto de factores vinculados al trabajo que influyen en el bienestar económico, social, psíquico y de salud de los trabajadores. Los principales determinantes de la calidad del empleo son, en términos generales, el contexto económico y productivo y la institucionalidad laboral (Huizar Sánchez, et al., 2016)

La industria hotelera es una actividad económica orientada al servicio, por lo que depende de la gestión de calidad para el logro de su éxito empresarial y la sostenibilidad en el tiempo.

Clima Organizacional

Se entiende como clima organizacional la percepción del ambiente dentro de la institución, dadas las interacciones entre elementos internos y externos que influyen en el desempeño de los empleados y de la empresa (Martínez Martín, et al., 2020; Molina Gérman, et al., 2018) por tanto, el término clima organizacional se refiere a la manera cómo perciben y describen los empleados su ambiente laboral, en el marco social o contextual de la organización. De esta manera, el clima organizacional resulta ser un factor preponderante, dadas sus implicaciones, tanto en la calidad del servicio como en la percepción de los empleados (Mohammad, 2021; Bellou y Andronikidis, 2009). Las investigaciones de Amit y Raghuvir (2018) y Subramaniano y Shin (2013) indican que existe una influencia positiva del clima organizacional en la mejora del éxito de la organización en el sector hotelero, dado que el éxito de este tipo de organización depende de la satisfacción del cliente, pero también se ve influenciado por la actitud de trabajo de los empleados

Cabe indicar que desde antes de la pandemia del Covid19, la hotelería enfrenta una serie de cambios y retos para mantener su competitividad; uno de ellos es la alta rotación de personal, lo que representa un incremento de los costos de contratación-reemplazo de personal. Generalmente los trabajadores renuncian por un clima organizacional adverso a sus expectativas, resultado de indicadores percibidos como negativos respecto a elementos culturales, capacidades organizativas, relaciones interpersonales y apoyo percibido (Domínguez Aguirre, et al., 2020).

En México, recientemente se emitió la NOM-035-STPS-2018 “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención”, la cual señala la necesidad de valorar el clima organizacional de forma obligatoria por todas las empresas, como medida preventiva y de seguimiento que permita tener un diagnóstico (Diario Oficial de la Federación, 2018) Con esta norma se busca eliminar el estrés laboral, ya que se reconoce que el clima organizacional puede afectar la salud mental del trabajador por medio del estrés. En esta NOM se emiten recomendaciones de acciones específicas que permitan crear un óptimo clima organizacional, aunque para ello se deben modificar ciertas conductas del personal

Igualdad Sustantiva en la Actividad Turística

El concepto amplio de igualdad refiere que “todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades” (OIT, 2010, p.78). Cabe destacar que la mayoría de los estudios de igualdad tienen enfoque de género, en específico el análisis de la igualdad en el trabajo compara la situación existente entre hombres y mujeres (Martín y Navarro, 2015; Pérez, 2016). Para Bárcena (2022) es necesario alcanzar la igualdad para lograr el crecimiento.

La Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (2022) en su artículo 5, fracción V define la igualdad sustantiva como: “el acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales” (párr.11). Lo anterior implica que la igualdad sustantiva representa el derecho de todos los seres humanos a ser iguales en dignidad, a ser tratados con respeto y consideración y a participar -sobre bases iguales- en cualquier área de la vida económica, social, política, cultural o civil.

En este sentido un indicador de la igualdad sustantiva pasaría a ser el salario que se percibe entre hombres y mujeres. Al respecto Martínez y Morones (2021) argumentan que, si bien es cierto que la actividad turística en México concentra un mayor porcentaje de mujeres, éstas perciben un menor ingreso en comparación con los hombres. En este sentido Ferguson (2010) argumenta que el sector turístico se ha caracterizado por estar marcadamente estructurado en función del género, y que al igual que otras industrias, se tienen bajos salarios y situaciones de precariedad e informalidad.

Capacitación

La industria hotelera debe identificar las necesidades de capacitación de los empleados, a fin de que pueda responder y adaptarse al creciente número de visitantes a lo cual habría que agregar el cambio en el patrón de consumo y de actitudes de los turistas con posterioridad a la pandemia. La atención al turismo requiere de una serie de habilidades, entre ellas destaca la lingüística, esa capacidad de interactuar y entender al turista, en particular al extranjero, de ahí la pertinencia de capacitar para desarrollar o fortalecer el capital humano del sector turismo.

La capacitación también es el instrumento para acceder a nuevo conocimiento, considerando que los procesos cambian al introducir nueva tecnología y al buscar la mejora continua, la empresa debe y busca desarrollar una cultura organizacional de aprendizaje. Para De los Santos et al. (2021), los trabajadores asisten a cursos de capacitación, con la intención de aprender y desarrollar habilidades que puedan aplicar en el puesto que desempeñan.

En la práctica es común que se confundan algunos términos; en tal sentido, es conveniente señalar que el entrenamiento, prepara al trabajador para que desempeñe una función; el adiestramiento, es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades; mientras que la capacitación, es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad. Aun cuando entrenamiento, adiestramiento y capacitación son estrategias de igual importancia, dada su contribución a la generación de productividad y al desarrollo de competencias en los trabajadores, muchas veces las empresas ofertan capacitación sólo para cumplir con el ordenamiento señalado el Artículo 153-A de la Ley Federal del Trabajo.

En el caso específico del turismo, la capacitación de los actores locales es clave para el desarrollo de conocimientos, habilidades y valores afines a su sostenibilidad, como detonante de un ejercicio armonioso de las organizaciones con el entorno donde actúan (Vargas y Alfonso, 2012) En una empresa hotelera, la capacitación debe enfocarse en el desarrollo de

ventajas competitivas a partir de la calidad del servicio como valor agregado, para ello el negocio debe reconocer sus propias ventajas competitivas y tener la capacidad de diagnosticar las brechas entre los trabajadores para diseñar -estratégicamente- procesos de capacitación que conduzcan a responder (satisfactoriamente) las exigencias de los clientes (Reyes, et al., 2009), lógicamente centrándose en las características de la mayoría de los turistas que visitan un destino.

Indicadores turísticos de Los Cabos

El turismo es la principal actividad económica en la región, esto gracias a sus atractivos turísticos (fundamentalmente relacionados con la biodiversidad) y a las inversiones para explotar estos atractivos.

Los indicadores del turismo en Los Cabos, refieren que esta zona capta el 78% de la afluencia turística y concentra el 73.2% del total de hoteles de BCS; su oferta se sustenta en infraestructura moderna y de alta calidad, evidenciando que el modelo de desarrollo turístico del estado se concentra en la región sur, por lo que su peso es trascendente en la estructura económica de la entidad. Entre 2015 y 2022 el número de hoteles, DTC y resorts aumentó de 99 a 192 establecimientos, mientras que la oferta de cuartos hoteleros y unidades de tiempo compartido (UTC) se incrementó de 14,122 a 22,116 habitaciones. Actualmente, el 63.2% de la oferta corresponde a cuartos de hotel y cuartos en la modalidad “All Inclusive”; el 36.8% restante son UTC.

Tabla 1. Total de empleados por hombres y mujeres en el Subsector de Servicios de Alojamiento Temporal en Los Cabos, 2019-2022

Año	Hombres	%	Mujeres	%	Total
2019	19,146	61	12,479	39	31,625
2020	15,845	61	10,109	39	25,954
2021	19,408	60	12,995	40	32,403
2022	20,877	59	14,678	41	35,555

Fuente: Instituto Mexicano del Seguro Social, <http://datos.imss.gob.mx/mapas-interactivos>

En el periodo señalado en la tabla 1, se aprecia que en el subsector servicios de alojamiento temporal es mayor la proporción de hombres, aun cuando en 2020 disminuye a causa del COVID-19, no obstante, la proporción entre hombres y mujeres empleadas en este subsector se mantuvo en un nivel similar.

Tabla 2. Valor Agregado Censal Bruto y en los servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas para B.C.S. y Los Cabos.

Año Censal	Valor Agregado Censal Bruto (Millones de pesos)		
	B. C. S.	Los Cabos	%
2003	47	N/D	N/D ⁵
2008	671	577	86%
2013	341	172	50%
2018	779	591	76%

Fuente: elaboración propia con base en los Censo Económicos, 2003, 2008, 2013 y 2018.

⁵ NOTA: N/D = No Disponible

Resultados

Una vez realizado el análisis factorial confirmatorio, las variables endógenas observadas que explican a las variables no observadas son:

Capacitación.

- CAPA_V1: ¿Su nivel de escolaridad o especialización fue importante a la hora de ocupar su puesto?
- CAPA_V2: ¿Recibió algún curso de capacitación inicial cuando ingresó a trabajar?
- CAPA_V3: ¿Se le proveen los materiales y equipo personal necesario para desempeñar su trabajo?
- CAPA_V4: ¿Se le permite aplicar sus conocimientos en las tareas asignadas?
- CAPA_V6: ¿Recibe capacitación y actualizaciones periódicas de cómo mejorar su trabajo?
- CAPA_V7: ¿Ha recibido capacitación para manipular dicho equipo laboral?

Discriminación (políticas de igualdad)

- IGUALDAD_V2: ¿Existe alguna política de igualdad laboral?
- IGUALDAD_V1: ¿Existe una política sobre no discriminación?
- IGUALDAD_V4: ¿Existe algún mecanismo para prevenir y/o atender prácticas de discriminación laboral?
- IGUALDAD_V8: ¿Las oportunidades de ascenso laboral son iguales para hombres y mujeres?
- IGUALDAD_V10: ¿Existe confianza hacia sus jefes?
- IGUALDAD_V16: ¿En el tiempo que ha estado trabajando en este lugar ha recibido algún curso o programa relacionado con la temática de “igualdad laboral”?
- IGUALDAD_V17: ¿En su lugar de trabajo, se emplean personas con algún tipo de discapacidad?

Clima organizacional (percepción de interacción)

- CLIMA_V9: ¿En su empleo se promueve el trabajo en equipo?
- CLIMA_V10: ¿Se siente usted motivado para realizar su trabajo?
- CLIMA_V11: ¿Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?
- CLIMA_V13: ¿Sus jefes inmediatos le brindan ayuda cuando lo requiere?
- CLIMA_V14: ¿Puede usted tomar decisiones para cumplir sus tareas o responsabilidades?
- CLIMA_V16: ¿Recibe incentivos para hacer mejor su trabajo? (bonos, comisiones, etc.)

Calidad del empleo

- Desempleo: Antes de ocupar el puesto, cuanto tiempo estuvo desempleado (meses).
- Sueldo tiempo: el sueldo es otorgado en el tiempo estipulado.
- Aguinaldo: Cuenta con las prestaciones de aguinaldo.
- Utilidades: Se percibe utilidades por parte de la empresa.
- Prima de antigüedad: Cuenta con prima de antigüedad

En la tabla 3 se muestran los estadísticos de ajuste del análisis confirmatorio, en la cual se observa que, de los once estadísticos de ajuste del modelo, se aprobaron ocho, lo que implica que el modelo muestra un buen ajuste y se justifica su estructura.

En el modelo para la calidad del empleo que se presenta en la figura 2, los resultados se expresan por medio del modelo de ecuaciones estructurales. Cabe señalar que las flechas de las variables clima organizacional, capacitación y discriminación que convergen en la variable calidad del empleo, explican el 54% de la varianza de la variable calidad de empleo.

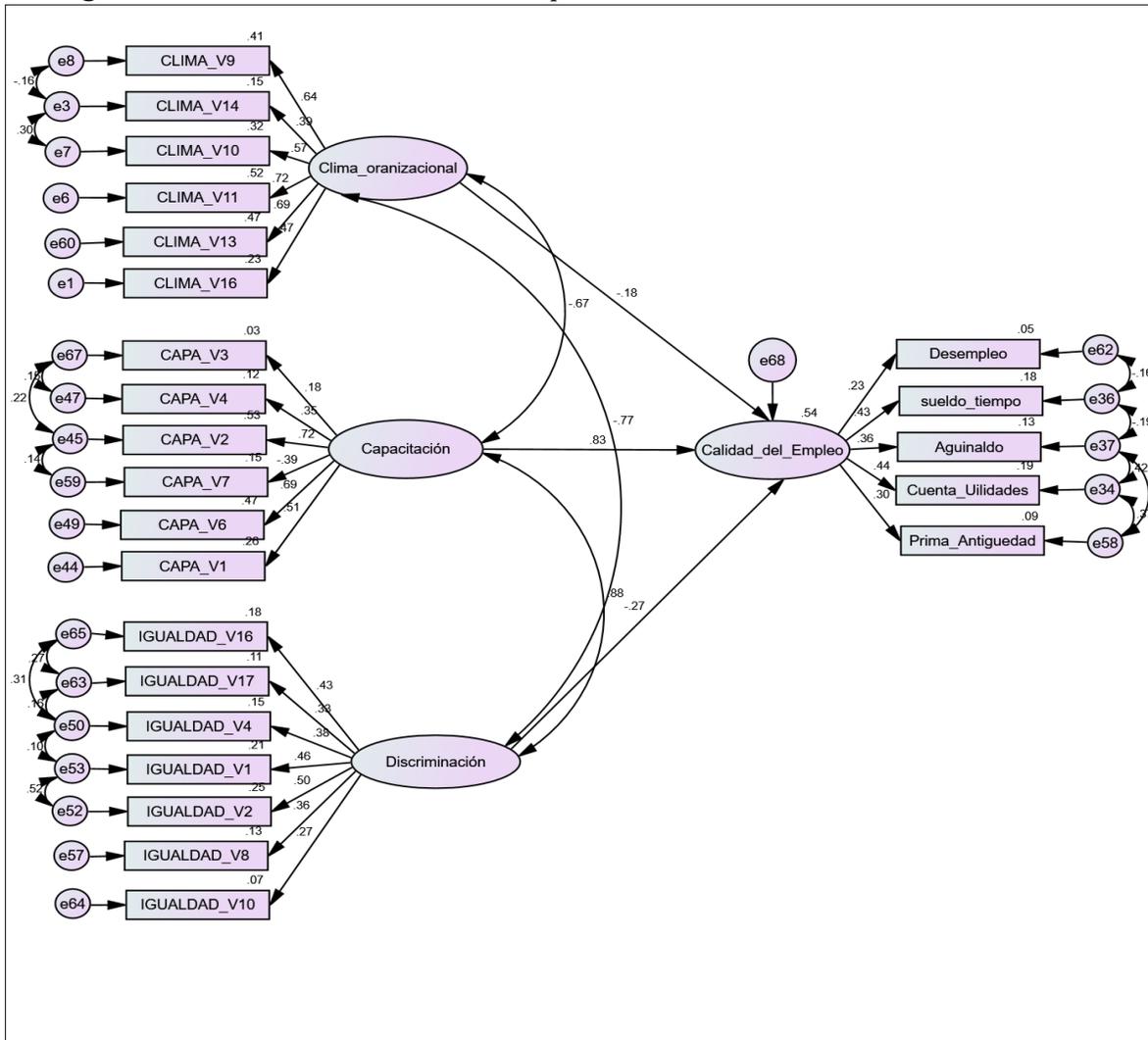
Tabla 3. Estadísticos de bondad de ajuste y criterios de referencia.

Estadístico	Valor de aceptación	Valor del modelo
Chi-Cuadrado X ²	p-valor mayor que 0.05	X ² = 274.10 (P=0.072)
RMSEA	Menor que 0.08	0.029
GFI	Mayor que 0.90	0.911
NFI	Mayor que 0.95	0.795
NNFI (TLI)	Mayor que 0.90	0.951
CFI	Mayor que 0.95	0.959
IFI	Mayor que 0.95	0.961
Razón X ² /gl.	Menor que 4	1.810
AGFI	Mayor que 0.90	0.885
PGFI	Mayor que 90	0.702
RMR	Cercano a 0	0.061

Fuente: elaboración propia

Las interacciones del modelo, permiten referir que el clima organizacional (medido a partir de la percepción de interacción entre el personal de las empresas) impacta de forma negativa en la calidad de empleo, dado que el valor del peso estandarizado entre estas dos variables resultó ser de -0.18; esto implica que se presenta una relación inversa entre el clima organizacional y la calidad del empleo. Se debe destacar que los resultados obtenidos acerca de la percepción de los empleados del sector hotelero de Los Cabos, contrastan con los postulados tradicionales de los modelos teóricos del clima organizacional y calidad del empleo (Mohammad, 2021; Amit y Raghuvir, 2018; Subramaniano y Shin, 2013; Bellou y Andronikidis, 2009). Al respecto, es factible explicar esta situación dada la percepción de un ambiente laboral donde se requiere mejorar el trabajo de equipo, incentivar un entorno de mayor motivación, mejorar los incentivos económicos (bonos, comisiones, servicios sociales, etc.) y prestaciones, así como establecer acciones tendientes a mejorar la comunicación entre los compañeros de trabajo.

Figura 2. Modelo de calidad del empleo en el sector hotelero de Los Cabos⁶



Fuente: elaboración propia

Respecto de la interacción entre capacitación y calidad del empleo, el valor resultante fue de 0.83, lo que indica que existe una relación positiva entre estas dos variables. Lo anterior se explica porque los empleados sienten que, al ser contratados, su nivel de escolaridad y su especialización fueron un factor positivo al momento de obtener el empleo; a lo anterior se agrega la implementación de cursos de capacitación, así como los materiales y equipos que la empresa proporciona al personal para realizar su trabajo, a lo cual se suma la posibilidad de aplicar la capacitación recibida en sus tareas cotidianas.

⁶ Nota: Los valores en la parte superior derecha de los rectángulos, representan el coeficiente de determinación (r-cuadrado). Los valores en las flechas bidireccionales, corresponden a las covarianzas. Los valores de las flechas unidireccionales, corresponden al peso estandarizado de la regresión. Los valores en la parte superior derecha de la elipse, corresponden al porcentaje de varianza explicado por las variables latentes exógenas.

Respecto de la relación entre el factor de discriminación y la calidad del empleo, el peso estandarizado de la regresión resultó en -0.27 ; aun cuando se puede argumentar que el grado de relación es pequeño, la situación que define es que la relación entre ambas variables es negativa. Lo anterior se interpreta como: aun cuando las empresas diseñen y apliquen políticas de igualdad laboral o políticas de no discriminación, los empleados no perciben que estas políticas sostengan algún efecto positivo en su trabajo. Asimismo, este resultado puede tener su origen en que los mecanismos para prevenir y/o atender las prácticas de discriminación laboral no existen en las empresas, o simplemente estas políticas (de acuerdo a la percepción de los trabajadores) no están funcionando como deberían.

En las correlaciones entre las variables latentes exógenas se observa -en primera instancia- que el clima organizacional y la capacitación guardan una correlación negativa, dado que el coeficiente resultó en -0.67 ; con este resultado se puede establecer una relación inversa en donde, a medida que se tiene una mayor capacitación, el clima organizacional que es percibido como negativo en relación a la calidad del empleo, muestra una disminución.

Por su parte, la correlación entre las variables clima organizacional y discriminación es negativa, dado que el coeficiente resultó con valor de -0.77 . Este valor pone en evidencia la relación inversa que existe entre estas variables; esto implica que, a medida que se incrementa el sentimiento de discriminación entre los empleados, el clima organizacional se percibe aún más negativo o desfavorable. En sentido contrario, en la medida que disminuye la sensación de discriminación, el clima organizacional se percibe como positivo.

El coeficiente de correlación relacionado con las variables de capacitación y discriminación, resultó positivo. Cabe aclarar que la variable de discriminación, se constituye como resultado de variables observables que denotan también igualdad entre los trabajadores en términos de políticas laborales, tanto para hombres como mujeres. Por ello, en la medida que existe un mayor grado de capacitación entre los trabajadores, las oportunidades entre ellos tienden a igualarse, no importando, por ejemplo, el género, algún tipo de discapacidad o cualquier otro factor de discriminación entre los trabajadores.

En lo que se refiere a las variables observables endógenas de cada constructo, se aprecia que, para el caso de clima organizacional, en todos los eventos el valor del peso estandarizado de la regresión fue positivo. De este constructo, las variables con mayor valor en su coeficiente de determinación fueron las variables CLIMA_V11 y CLIMA_V13, las cuales hacen referencia a la comunicación que existe entre los trabajadores, y al apoyo que perciben los empleados por parte de los jefes inmediatos, respectivamente.

En lo que respecta a las variables observables endógenas que conforman el constructo de capacitación, se destacan las variables CAPA_V2 y CAPA_V6; mismas que hacen referencia a los cursos de capacitación cuando se ingresa a laborar por primera vez en la empresa, así como a la capacitación y actualización de carácter periódica que recibe el empleado. En este sentido, se debe reconocer que los procesos de capacitación representan un fiel reflejo de lo que el personal percibe como una componente principal de la calidad del empleo en su empresa.

En el constructo de discriminación, se destacan las variables IGUALDAD_V1 e IGUALDAD_V2, las cuales se refieren a las políticas de igualdad laboral y a las políticas sobre

discriminación. Se destaca que son estos componentes los que -en gran medida- coadyuvan a explicar la calidad del empleo.

Finalmente, es conveniente señalar que -en algunos casos- los coeficientes de determinación resultaron más cercanos a 0 que a 1; no obstante, al realizar los ajustes al modelo propuesto, se decidió mantenerlos, ya que, en su conjunto, coadyuvan en que el modelo presente un buen ajuste en cada una de las pruebas realizadas.

Conclusiones

De acuerdo con el análisis de ecuaciones estructurales, se establece que la calidad del empleo del sector hotelero de Los Cabos se puede explicar a partir de distintas variables, tanto observables como no observables. Dentro de las no observables se establecieron el clima organizacional, capacitaciones y factores de discriminación. Dentro de las observables, están el tiempo de desempleo, el tipo de sueldo, reparto de utilidades, así como prestaciones tales como aguinaldo y prima de antigüedad.

Asimismo, se debe considerar que la capacitación es un elemento central, que no solo pasa por una cuestión de percepción de los trabajadores, sino que realmente es un factor de impacto sobre las actividades que deben de llevar a cabo el personal ocupado. El hecho de recibir una capacitación al inicio de que la persona inicia las actividades laborales y sobre todo la constante capacitación, con el objetivo de estar en constante actualización. Estas recomendaciones impactarían de manera positiva al sector, tal como se mostró en los resultados

Si bien la capacitación sería hasta un elemento obvio del reflejo de la calidad del empleo, el clima organizacional no debería pasar desapercibido. En este sentido, queda la recomendación a los directivos de las empresas de fomentar un ambiente de trabajo positivo. Promover el trabajo de equipo en un ambiente de respeto. Mantener motivados a los trabajadores, no solo desde lo económico, sino desde la buena comunicación de estos con los altos directivos. Estas recomendaciones coadyuvan en cambio la percepción de un mejor ambiente de trabajo en el sector hotelero de Los Cabos.

Finalmente, el factor de discriminación, que se explica por igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y por un trato de respeto entre los trabajadores. Es deseable contar con políticas de igualdad laboral y de no discriminación, pero más importante es que éstas se cumplan. El hecho de contratar personas con alguna discapacidad, impartir cursos de igualdad laboral, que las oportunidades de asenso sean iguales entre hombres y mujeres son ejemplos de cómo se puede coadyunar en elevar la calidad de empleo en Los Cabos.

Referencias

- Amitt, D. & Raghuvir, S.,** 2018. Determining the dimensions of organizational climate perceived by the hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Volumen 36, pp. 40-48.
- Bárcena, A.,** 2022. Repensar el desarrollo a partir de la igualdad. *El Trimestre Económico*, 89(355), pp. 979-993.
- Bellou, V. & Andronikidis, A.,** 2009. Examining organizational climate in Greek hotels from a service quality perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(3), pp. 294-307.
- De los Santos, N. L., Pérez Postigo, G., Manriquez, M. L. & Salazar León, P.,** 2021. Efectividad de técnicas participativas en talleres de capacitación para agricultores que manejan tecnologías agrícolas en zonas alto andinas de Cotahuasi y Valle del Colca. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, Issue E39, pp. 60-76.
- Diario Oficial de la Federación,** 2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención. [En línea] Available at: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0
- Domínguez Aguirre, L. A., Lozano Jiménez, I. & Ramírez Campos, Á. F.,** 2020. El rol del conflicto trabajo-familia en la relación del clima organizacional y las intenciones de salida. *Cuadernos de Gestión*, 20(3), pp. 87-97.
- ENOE,** 2023. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. [En línea] Available at: <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/>
- Ferguson, L.,** 2010. Turismo, igualdad de género y empoderamiento de las mujeres en Centroamérica. *PAPELES de relaciones ecosociales y cambio global*, Issue 111, pp. 123-133.
- Huizar Sánchez, M., Villanueva Sánchez, R. & Rosales Cervantes, G.,** 2016. Turismo y empleo de calidad ¿Una relación posible? En: *Los retos de turismo*. Universidad de Guadalajara: s.n., pp. 161-183.
- INEGI,** 2019. Censos Económicos 2003, 2008, 2013 y 2018. [En línea] Available at: <https://www.inegi.org.mx/programas/ce/2019/>
- INEGI,** 2021. Comunicado de prensa número 539/21. Estadísticas a propósito del día mundial del turismo. [En línea] Available at: <https://www.inegi.org.mx> [Último acceso: 31 Agosto 2022].
- Instituto Mexicano del Seguro Social,** 2022. Mapas Interactivos. [En línea] Available at: <http://datos.imss.gob.mx/mapas-interactivos> [Último acceso: 2022].
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres,** 2022. [En línea] Available at: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4926719&fecha=02/08/2006#gsc.tab=0 [Último acceso: 2022].
- Martínez Martín, G., Martínez Torres, E., Ramírez Elías, G. & Martín Torres, M.,** 2020. La satisfacción laboral y clima organizacional del balanced scorecard y su impacto en la

imagen del servicio turístico. En: Planificación y gestión. Un aporte investigativo desde la óptica científico-social. Guayaquil, Ecuador: CIDE Editorial, pp. 113-144.

Martínez Sidón, G. & Morones Carrillo, A. L., 2021. Análisis y cuantificación de la discriminación salarial por género en el sector turístico de México. *Revista de Economía*, 38(97), pp. 88-113.

Mohammad, I., 2021. Examining the Dimensions of Organizational Climate on Jordanians Hotels. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(2), pp. 1013-1020.

Molina Germán, J. O., Pérez Melo, A. Y., Lizarraga Salazar, G. & Larrañaga Nuñez, A. M., 2018. Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 7(2), pp. 44-67.

OMT, 2021. Informe mundial sobre las mujeres en el turismo – Segunda edición, Madrid, España: s.n.

Pérez Orozco, A., 2016. Desigualdades a flor de piel: Cadenas globales de cuidados. Concreciones en el empleo de hogar y articulaciones políticas. s.l.:ONU MUJERES.

Reyes, R. M. A., Pontones, C. & Rubino, J., 2009. Una Visión integral de la capacitación y su impacto en las organizaciones del Turismo. *Retos Turísticos*, 8(1).

Subramanian, I. D. & Shin, Y. N., 2013. Perceived Organizational Climate and Turnover Intention of Employees in the Hotel Industry. *World Applied Sciences Journal*, 22(12), pp. 1751-1759.

Vargas, A. & Alfonso, D., 2012. Sistema de gestión de capacitación para el turismo sostenible. *Retos Turísticos*, 11(1), pp. 43-48.

Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D., 2012. *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm.* Maidenhead (England): McGraw-Hill: Education.