



Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Berdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: XII

Número: 3

Artículo no.: 72

Período: 1 de mayo al 31 de agosto del 2025

TÍTULO: Percepción laboral humanista y digna en camaristas de organizaciones hoteleras en el Sur de Tamaulipas, México.

AUTORES:

1. Dra. Dora Luisa Roux Oropeza.
2. Dra. Jazmín Eduwigis Ruiz Maraboto.
3. Dra. Norma Patricia Hernández Rocha.

RESUMEN: Esta investigación es parte de un proyecto más amplio que analiza la gestión turística como medio para promover la dignidad humana en el ámbito laboral. Se identifican las necesidades laborales de las camaristas de hoteles en la zona sur de Tamaulipas desde una perspectiva humanista, utilizando la teoría de Maslow. Se empleó un diseño metodológico no experimental, cuantitativo y transversal, con un muestreo no probabilístico. Los datos se recopilieron mediante encuestas tipo Likert. El análisis reveló percepciones principalmente negativas y neutrales en las cinco categorías estudiadas, lo que subraya la necesidad de continuar con el proyecto para obtener datos argumentativos que enriquezcan la comprensión del tema.

PALABRAS CLAVES: humanismo y dignidad laboral, paradigma de necesidades de Abraham Maslow, gestión humanista.

TITLE: Humanistic and dignified job perception among chambermaids in hotel organizations in Southern Tamaulipas, Mexico.

AUTHORS:

1. PhD. Dora Luisa Roux Oropeza.
2. PhD. Jazmín Eduwigis Ruiz Maraboto.

3. PhD. Norma Patricia Hernández Rocha.

ABSTRACT: This research is part of a larger project that analyzes tourism management as a means to promote human dignity in the workplace. The labor needs of hotel maids in the southern area of Tamaulipas are identified from a humanistic perspective, using Maslow's theory. A non-experimental, quantitative and cross-sectional methodological design was used, with non-probabilistic sampling. Data were collected using Likert-type surveys. The analysis revealed mainly negative and neutral perceptions in the five categories studied, which underlines the need to continue with the project to obtain argumentative data that enrich the understanding of the topic.

KEY WORDS: humanism and dignity of work, Abraham Maslow's paradigm of needs, humanistic management.

INTRODUCCIÓN.

Después de la revisión de diversas fuentes, las necesidades laborales humanistas pueden ser definidas operacionalmente como las condiciones y/o exigencias fundamentales que deben ser satisfechas en el entorno de trabajo para garantizar el bienestar físico, emocional y psicológico de los empleados, asegurando un espacio donde la dignidad humana, la equidad y el desarrollo personal sean prioritarios. Estas necesidades se basan en la premisa de que el trabajo debe ser una fuente de realización personal y comunitaria, más allá de la mera obtención de ingresos. Cuando se habla de necesidades laborales, forzosamente lleva implícito el fundamento de la gestión humanista; en este sentido, Melé, D. (2016) señala que: Humanistic Management (HM), understood in a very broad sense, regards concern for persons and human aspects in managing organizations. It is oriented not only to obtaining results through people, but also, and above all, toward people themselves, showing care for their flourishing and well-being (Pág. 1); traduciendo, se refiere a la preocupación por las personas y los aspectos humanos en la gestión de las organizaciones. Está orientado no solo a obtener resultados a través de las personas, sino también, y sobre todo, hacia las propias personas, mostrando preocupación por su florecimiento y bienestar.

Es conocido, que la actividad turística es compleja, considerando que como empresa tiene una gran influencia en la economía de México y de los destinos turísticos, en el desarrollo sociocultural, en el impacto ambiental, en el cumplimiento de indicadores globales y en la creación de empleo a nivel mundial, lo que puede llegar a reproducir, en ocasiones, prácticas que poco favorecen el humanismo y la dignidad tanto de grupos locales vulnerables en un destino, o bien, en las condiciones laborales de los propios empleados del sector; incluso hoy en día, abusos de poder y gestión política.

Existen diversos estudios que describen las problemáticas asociadas a la ausencia de humanismo y dignidad laboral desde diversos enfoques; en este sentido; Kensbock A, Jennings G, Bailey J, Patiar A (2016) realizaron un estudio en cinco hoteles; en la región de Gold Coast de Australia, ellos destacan el bajo nivel y la denigración de los asistentes de habitación, resaltó la escasa remuneración que reciben muchos trabajadores de cruceros, las relaciones desiguales entre empleadores y empleados y las difíciles condiciones de trabajo.

Winchenbach, A., Hanna, P., & Miller, G. (2019) hacen una compilación de diversos autores que con sus aportaciones coinciden en señalar entre las problemáticas laborales humanistas y dignas: los horarios de trabajo inadecuados, los contratos de trabajo inseguros, el exceso de trabajo y la remuneración insuficiente, la falta de oportunidades de progreso, la falta de respeto y reconocimiento por parte de los gerentes y compañeros de trabajo, la autonomía limitada en el lugar de trabajo, la comunicación deficiente, materiales y equipos inadecuados, prácticas comerciales poco éticas, explotando a su fuerza laboral, entre otras problemáticas.

Más recientemente, Ceballos Chávez, L. A., & Velázquez García, M. A. (2024) abordaron un interesante análisis sobre las características del empleo al que acceden los inmigrantes en Sayulita, Nayarit (un destino de playa en México), así como la utilización en el territorio, de mecanismos de necropolítica que afectan sus condiciones laborales y de vida, y con esto, a la dignidad humana, evidenciando la precariedad, marginación, exclusión social y discriminación que padecen.

El interés por recolectar datos sobre las necesidades que promuevan la gestión de prácticas laborales humanistas y dignas en las camaristas de los hoteles en la zona sur de Tamaulipas se concentra en dos enfoques: como académicas formadoras de profesionales y como profesionales del turismo. Para la academia, consideramos la necesidad de contar con elementos que den evidencia y justifiquen decisiones y acciones que procuren redes de colaboración entre el sector hotelero y la universidad; de igual forma, contribuir con la Universidad Autónoma de Tamaulipas (2024) en el logro de los Ejes 2 y 3 del Plan de Desarrollo Institucional 2024 – 2028; considerando en el Eje 2, a los docentes con sentido humanista, impulsando la investigación en el mismo sentido y procurando el desarrollo del talento humano en formación; por su parte el Eje 3, se relaciona con la Investigación de impacto social; es decir, que beneficien a personas o grupos fuera del ámbito académico, en sectores como la economía, la cultura, las políticas y servicios públicos, la salud, el medio ambiente o la calidad de vida, entre otros.

Como profesionales del turismo, hay que reconocer áreas de oportunidad en la gestión del turismo que procuren explorar, proponer y/o crear ambientes de sostenibilidad económica, social, humanística y de desarrollo digno en todos los actores del turismo; en este caso, particularmente al recurso humano que hace posible la operatividad de un servicio hotelero; en este sentido, igualmente contribuir con la The United Nations World Tourism Organization UNWTO¹ (s.f.) en el logro de los Objetivos 4, referido a Educación de Calidad, el Objetivo 5 sobre la Igualdad de Género, y el objetivo 8 sobre Trabajo Decente y Crecimiento Económico del Desarrollo Sostenible en la Agenda 2030; es decir, trabajar de manera holística, colaborativa y en sinergia en el beneficio del turismo en México y en América Latina.

En el marco referencial del objeto de estudio del presente documento, se señalan los trabajos de Araya C. L. y Pedreros G. M. (2013), Madero G. S. (2023), Angulo de los R. A. (2024), entre otros, quienes abordan la teoría de Abraham Maslow, y de donde se obtuvieron las categorías de estudio, las cuales se operacionalizaron para el diseño de un instrumento de recolección de datos tipo escala de Likert, el cual fue aplicado a los sujetos que cumplieran con los criterios de inclusión establecidos en el muestreo no

probabilístico de tipo intencional; los datos se representaron en tablas y gráficos; los resultados sirvieron de base para la segunda fase del proyecto de investigación.

Este documento se organiza en tres apartados; el primero corresponde a la introducción, en donde se brinda una semblanza general del estudio reportado; en el segundo apartado denominado desarrollo, se describe el problema, se presenta la pregunta de investigación, los objetivos, la justificación, un breve repaso a las teorías y el marco referencial, la metodología y los principales resultados; por último, las conclusiones.

DESARROLLO.

Descripción del problema y pregunta de investigación.

Naciones Unidas (s.f.), al referirse a los más de 40 años celebrando la importancia del sector; señalan del turismo: ...como uno de los principales generadores de empleo a nivel internacional. Da empleo a una de cada diez personas en la Tierra y proporciona medios de subsistencia a cientos de millones más. Para muchos países, esto representa el 20% de su PIB (s.p.).

En el sentido del objeto de estudio del presente documento sobre la dignidad y humanismo la The United Nations World Tourism Organization UNWTO² (s.f.) publica las palabras de Pololikashvili siguientes: Nuestro sector les da la oportunidad de ganarse la vida. Y de ganar no solo un salario, sino también dignidad e igualdad. Los empleos del turismo empoderan también a las personas y les brindan una oportunidad de encontrar su lugar en sus propias sociedades, a menudo por vez primera (s.p.).

El tema referido tanto a la dignidad e igualdad como al humanismo aun requieren ser abordado desde diversos agentes y con alternativas viables susceptibles de ser aplicado al sector. En este sentido, diversos estudios han documentado las dificultades que enfrenta el personal que labora en el área de Turismo en América Latina; tal es el caso de Balbuena Vázquez y López López (2023), ellos realizaron un estudio comparativo entre las camaristas de dos regiones costeras representativas del turismo litoral en Iberoamérica: la Riviera Maya (México) y la Costa del Sol (España) y la percepción de estas trabajadoras en sus condiciones laborales; las problemáticas se concentraron en señalar las condiciones contractuales

(jornadas de trabajo, ausencia de bases de trabajo, metas altas, entre otras), problemáticas relacionadas con la interacción con sus jefas (favoritismos, maltrato laboral de su supervisora - gobernantas en España, falta de respeto, hostilidad, entre otras dificultades) y los turistas (acusaciones falsas, en ocasiones tratos displicentes o groseros, dejar habitaciones muy sucias, entre otros) así como su salud (cansancio y estrés en temporadas altas). Otro estudio que puede señalarse es el presentado por las investigadoras Cruz Coria, E., & Larios Calderón, A. (2024), ellas coinciden en señalar la falta de seguridad en sus empleos, los problemas de salud (insomnio, enfermedades mentales, cardiovasculares, entre otros), la inexistencia en la posibilidad de desarrollo dentro de la empresa.

De lo anterior, señalan las autoras, se hace evidente la necesidad de cambiar paradigmas por otros más orgánicos, humanos y dignos en donde la empresa no solo cumpla con una gerencia operativa, sino que considerando que la gestión de la gerencia siempre está sustentada en la actividad humana, procure estrategias, políticas, habilidades y gestiones más humanista y dignas; en este sentido, Gorrín R. (2017) señala que: ...el modelo de gerencia humanista se basa en principios ligados al ser humano, las empresas se caracterizan porque nadie está pendiente del horario de sus empleados, no existe una pirámide jerárquica, los trabajadores forman parte de la junta directiva y en conjunto toman las decisiones estratégicas de la empresa, ya sean financieras, de mercadeo, inversión o laborales (s.p.).

Como docentes formadores de profesionales en turismo, hemos tenido la oportunidad de compartir diálogos sobre la situación laboral del personal de turismo y las necesidades que consideran, no son satisfechas, desarrollando sentimientos diversos de desilusión, frustración, malestar, desesperanza, entre otros.

De lo anterior, se propone la pregunta de investigación siguiente: ¿Cómo perciben las camaristas de las organizaciones hoteleras en el sur de Tamaulipas, México, su entorno laboral en términos de dignidad y humanismo, según el paradigma de Abraham Maslow?

Objetivo general de investigación.

Como objetivo de investigación se propone: evaluar la percepción que tienen las camaristas de las organizaciones hoteleras en el sur de Tamaulipas, México, sobre su entorno laboral en términos de dignidad y humanismo, según el paradigma de Abraham Maslow.

Fundamentación teórica – referencial.

Considerando la derrama económica que la actividad turística genera para México, resulta una prioridad para las organizaciones de bienes y servicios, el estar al pendiente de la productividad de los trabajadores, y por lo tanto, la atención a los factores y/o necesidades que pudieran fomentarla, mantenerla y/o incrementarla. Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020) citan a Ochoa (2014), quien sobre la productividad argumenta: “las empresas u organizaciones que sufren de baja productividad laboral es porque no le dan la importancia necesaria a las causas que lo producen...” (Pág. 386).

Sobre las causas, podrían señalarse infinidad de situaciones que pueden ser detectadas para que se procure el bienestar de los trabajadores, debido a que el recurso humano debe ser considerado el activo más valioso de la empresa, en el entendido, que un personal satisfecho en sus necesidades y que perciba dignidad y humanismo laboral quizá puede influir en mantener o mejorar la productividad.

Si bien el objetivo 8 de Desarrollo Sostenible 2023 hace alusión al Trabajo Decente y Crecimiento Económico, no se observan de manera explícita temas relacionados con la dignidad o humanismo; sin embargo, UNWTO² (s.f.) al publicar las palabras de Pololikashvili, señala claramente la intencionalidad internacional de atender este tema: Nuestro sector les da la oportunidad de ganarse la vida. Y de ganar no solo un salario, sino también dignidad e igualdad. Los empleos del turismo empoderan también a las personas y les brindan una oportunidad de encontrar su lugar en sus propias sociedades, a menudo por vez primera (s.p.).

Mendoza A. (2021) habla sobre la necesidad de hacer promoción a la dignidad humana en el turismo, considera que es un tema aún pendiente por resolver en turismo; aunque reconoce que se han realizado

esfuerzos aislados por introducir innovaciones para promocionar el desarrollo sostenible y dignificar a la persona humana como lo es el caso de algunos empleadores en Xcaret, México y el grupo Dolphin Discovery, Mendoza plantea dos interrogantes muy interesantes: “¿qué hacen el resto de las empresas turísticas por dignificar el empleo? o ¿qué podemos aportar como sociedad para que el empleo turístico adquiera una mayor dignificación?” (s.p.). Este trabajo procura contribuir en proporcionar algunas respuestas.

Desde el punto de vista teórico, las necesidades laborales han sido abordadas por autores muy significativos; entre ellos, podemos señalar la Teoría de las necesidades de Abraham Maslow, la Teoría ERG de Alderfer, Teoría de McClelland, Teoría de Herzberg, la teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor, Teoría de los dos factores (higiénicos y motivadores) de Frederick Herzberg y la teoría de Enfoque de capacidades de Amartya Sen. Para justificar el presente, se puntualiza en el enfoque de la Teoría de Maslow.

Araya C. L. y Pedreros G. M. (2013), Madero G. S. (2023), Angulo de los R. A. (2024), entre otros, concuerdan en que en la teoría de Maslow existe una jerarquía de necesidades humanas organizadas en una pirámide, en donde la base corresponde a las necesidades primordiales, y según se satisfagan, las personas desarrollan aspiraciones más elevadas hasta alcanzar la autorrealización, nivel de la cúspide de esta pirámide.

Esta jerarquía la propone en 5 niveles: la base, que corresponde a las necesidades fisiológicas, que incluyen la comida, la bebida, el descanso, la respiración, entre otras. Continúan las necesidades de Seguridad, en donde se incluyen indicadores como la seguridad física, el empleo, la seguridad moral, la seguridad familiar, entre otros. En el tercer nivel, se ubican las necesidades de afiliación, también, reconocidas como sociales y/o pertenencia; en esta, se considera entre otras, la necesidad de relajación, sentirse aceptado y relacionarse con otros. En el cuarto nivel, se ubica las necesidades de reconocimiento o autorreconocimiento, se incluye la confianza, éxito y respeto. La autorrealización constituye el último eslabón de la pirámide, en el que encontramos necesidades como la creatividad, la espontaneidad, la resolución de problemas o la aceptación de hechos.

Cuando se habla de necesidades humanas, debe considerarse en las empresas turísticas, el tema de una gerencia humanista que permita fortalecer al valor más importante de una empresa, el recurso humano.

En ese sentido, parafraseando a Gorrín (2017), la gerencia humanista se centra en la gestión que pone al ser humano en el núcleo de sus principios, demostrando a través de la sostenibilidad financiera, social y humana que es posible administrar una empresa otorgando considerable libertad a los empleados. Este modelo se basa en la ausencia de jerarquías tradicionales, permitiendo a los trabajadores formar parte de la junta directiva y participar en decisiones estratégicas, ya sean financieras, de mercadeo, inversión o laborales. Además, estas empresas critican el sistema educativo universitario y apoyan la educación no formal. Reducen las desigualdades y equiparan las condiciones laborales, fomentando que los empleados trabajen por felicidad y no solo por empleo, incrementando la productividad. El verdadero motor es la implicación emocional y los valores del equipo, generando valor añadido más allá de la gestión sistemática.

El contexto laboral actual, y en general, requiere el crear condiciones fundamentales que deben ser satisfechas en el entorno de trabajo para garantizar el bienestar físico, emocional y psicológico de los empleados, asegurando un espacio donde la dignidad humana, la equidad y el desarrollo personal sean prioritarios. Estas necesidades se basan en la premisa de que el trabajo debe ser una fuente de realización personal y comunitaria, más allá, pero no menos importante, la sola obtención de ingresos; entonces, podríamos estar hablando de necesidades laborales desde un enfoque humanista y digno.

Metodología.

Con el propósito de lograr el objetivo de investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, exploratorio, descriptivo y transversal, apoyándose en un método de investigación bibliográfica/documental relacionadas con las variables de estudio: categorías teóricas relacionadas con las necesidades laborales desde el paradigma de Abraham Maslow y percepción humanista y digna. Estas variables se operacionalizaron, identificando sus categorías y los ítems correspondientes.

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Variables	Categorías	Ítems
Categorías teóricas relacionadas con las necesidades laborales desde el paradigma de Abraham Maslow y la percepción humanista y digna.	Necesidades Fisiológicas.	1. Percibo que el salario que recibo me permite cubrir mis necesidades básicas como alimentación, vivienda y salud.
		2. Percibo que las condiciones físicas del lugar de trabajo (iluminación, ventilación, espacio) son adecuadas para realizar mis labores.
		3. Percibo que los horarios de trabajo son adecuados para cumplir con las metas.
		4. Me percibo seguro(a) en mi lugar de trabajo, tanto física como emocionalmente.
		5. Me percibo que tengo estabilidad laboral en mi puesto actual.
	Necesidades de Seguridad.	6. Percibo que recibo un salario justo y de acuerdo con mi esfuerzo.
		7. Percibo los contratos y acuerdos laborales claros.
		8. Percibo que en mi trabajo se aplican las medidas de protección contra riesgos personales y laborales.
		9. Me percibo como parte de un equipo en mi lugar de trabajo.
	Necesidades Sociales/pertenencia.	10. Percibo que mantengo relaciones positivas y colaborativas con mis compañeros (as) de trabajo.
		11. Percibo un apego emocional en los compañeros (as) para proteger nuestra dignidad en el trabajo.
	Necesidades de Reconocimiento.	12. Percibo que mi trabajo es valorado y reconocido por mis superiores y compañeros (as).

Variables	Categorías	Ítems
		13. Percibo que se me respeta y aprecia por mi contribución al equipo.
		14. Percibo que tengo oportunidades de crecimiento profesional y personal en mi lugar de trabajo.
	Necesidades de Autorrealización.	15. Percibo que puedo desarrollar mis habilidades y asumir nuevos retos en mi rol.
		16. Percibo que puedo emitir con libertad mis opiniones o desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Se eligió diseñar un instrumento de recolección de datos, iniciando con preguntas generales referidas a la edad, sexo, lugar de trabajo, estado civil y si tenían o no hijos. Posterior a estos ítems, se diseñó una encuesta en escala de Likert, con un nivel de medición ordinal en cinco alternativas de respuesta de 5 a 1 por afirmaciones positivas: Muy de acuerdo (con nivel 5), De acuerdo (con nivel 4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (con un nivel de 3), En desacuerdo (con un nivel 2) y Muy en desacuerdo (con un nivel 1), dicho instrumento estuvo conformado por 16 ítems; organizados de la manera siguiente: en la categoría de Necesidades Fisiológicas, 3 ítems; en la categoría de Necesidades de Seguridad, 5 ítems; en la categoría de Necesidades Sociales/pertenencia, 3 ítems; en la categoría de Necesidades de Reconocimiento, 2 ítems; por último, en la categoría de Necesidades de Autorrealización, 3 ítems. El manejo de datos se realizó utilizando fórmulas en el software de hojas de cálculo Excel, basadas en el análisis de puntuaciones para las escalas de Likert.

El universo estuvo constituido por la totalidad del personal que labora en los 163 hoteles en la zona sur de Tamaulipas.

Tabla 2. Personal que labora en los hoteles en los municipios de la zona conurbada.

Municipios de la zona conurbada.	Cantidad de hoteles	Personal que labora en los hoteles				
		0 - 5	6 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 100
Altamira	25	9	11	3	0	2
Cd. Madero	53	30	11	6	4	1
Tampico	85	40	20	14	5	3
Total	163	79	42	23	9	6
159 personas laborando						

Fuente: INEGI (2022) Actividad Económica.

Para la muestra, se consideró al personal que labora o haya laborado como camaristas, utilizando un muestreo no probabilístico e intencional de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión siguientes:

Criterios de inclusión.

- Que el hotel en donde laboran o hayan laborado pertenezca a la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles AC.
- Que trabajen o haya trabajado en el puesto de camaristas por lo menos seis meses ininterrumpidos.
- Que sean mayores de edad.
- Que deseen participar en el estudio.

Criterios de exclusión.

- Que el hotel en donde laboran no pertenezca a la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles AC.
- Que no trabajen en el puesto de camaristas.
- Que sean menores de edad.
- Que al momento de recolectar los datos tengan o hayan tenido menos de 6 meses trabajando.
- Que no deseen participar en el estudio.

Con estos criterios, se obtuvo una muestra de 23 sujetos de estudio.

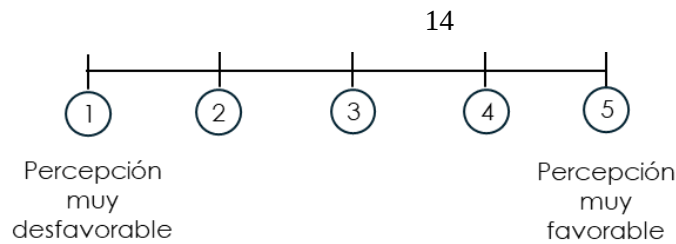
Para la aplicación del instrumento de recolección, se cumplió con tres fases; la primera consistió en la selección y capacitación de estudiantes que colaborarían en la recolección de datos; la segunda fue la aplicación de la prueba piloto con sus adecuaciones de forma, fondo y del procedimiento de aplicación; por último, la aplicación a la muestra de estudio. El análisis de datos fue descriptivo, de acuerdo con los resultados de la fórmula PT/NT ; donde PT es la puntuación total en la escala, y NT es el número de afirmaciones o ítems. Los resultados se describen de acuerdo con los datos obtenidos por categorías y en se representa por medio de tablas y gráficos.

Principales resultados.

Con respecto a la edad, 12 sujetos se ubican en el rango de edad de entre los 24 a los 29 años, siendo éste el de mayor frecuencia; seguido por 9 sujetos en el rango de edad de entre 30 a 35; con 5 frecuencias para el rango de edad de 18 a 23 y la misma frecuencia en el rango de 36 a 41 años; el rango de edad con menos frecuencia estuvo entre los sujetos mayores de 41 años representado por 1 sujeto. 30 son mujeres y 2 son hombres. El área geográfica de ubicación laboral se distribuye con 6 sujetos en Altamira, 7 en Cd. Madero y 10 en Tampico. Con respecto al estado civil, 15 son solteros y 8 casados; por último, 18 sujetos tienen por lo menos un hijo y 5 no tienen.

Con respecto a las categorías de las variables de estudio, el análisis se realizó de acuerdo con la forma de obtener las puntuaciones en las escalas de Likert, sugerida por Hernández S. (2018), realizando primeramente una sumatoria del nivel elegido (1 – 5) en cada uno de los ítems o afirmaciones por sujeto; posteriormente, se aplicó la fórmula PT/NT ; donde PT es la puntuación total en la escala (niveles de 1 – 5), y NT es el número de afirmaciones o ítems (16); por último, se aplicó la $\bar{x}$, a la fórmula PT/NT por cada una de las afirmaciones o ítems de cada categoría.

Las puntuaciones obtenidas se analizan en el continuo de 1-5, en dónde 1 corresponde a una percepción muy desfavorable y 5 a una percepción muy favorable.



Los datos se procesaron con fórmulas en el software de hojas de cálculo Excel, de acuerdo con la tabla siguiente:

Sujetos	5 Categorías teóricas de necesidades de acuerdo con Maslow															
	Necesidades fisiológicas			Necesidades de Seguridad				Necesidades Sociales pertenencia			Necesidades de Reconocimiento		Necesidades de Autorrealización			
	afirmación/ítems															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	Composición de elementos en opciones de respuesta.															
1	1	4	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1
2	1	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	3	2
3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
4	1	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	3	1
5	2	2	2	1	2	1	2	1	4	3	2	3	3	2	1	1
6	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	3	1
7	2	4	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	4	2	2
8	1	4	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	3	3	1
9	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
10	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1
11	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1
12	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2
13	1	4	2	3	1	1	1	1	4	3	2	1	1	4	3	1
14	1	3	1	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1
15	2	3	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	3	2	2
16	1	3	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1
17	3	4	2	3	1	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	1
18	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
19	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	1
20	2	4	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1
21	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
22	1	4	1	1	2	1	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2
23	3	4	2	2	1	2	1	1	3	3	2	1	1	2	2	1
Sumatoria por afirmación/ítems																
	36	74	44	44	34	36	35	38	56	52	29	41	40	51	49	31
Aplicando la fórmula Likert PT/NT por afirmación/ítems																
	2.3	4.6	2.8	3	2	2.3	2.2	2	3.5	3.3	1.8	2.5	2.5	3	3.1	2

Sujetos	15															
	5 Categorías teóricas de necesidades de acuerdo con Maslow															
	Necesidades fisiológicas				Necesidades de Seguridad				Necesidades Sociales pertenencia			Necesidades de Reconocimiento		Necesidades de Autorrealización		
	afirmación/ítems															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	Composición de elementos en opciones de respuesta.															
	$\bar{x}$ PT/NT por Categoría															
2.9				2.3				2.6			2.5		2.6			

Fuente: Elaboración propia (2024).

Los resultados obtenidos de la sumatoria global, aplicando la fórmula PT/NT, detectaron puntuaciones de 1.8, 2, 2.2, 2.3 y 2.5 ubicándolas de acuerdo con el continuo de 1-5, en un nivel de percepción muy desfavorable hacia las necesidades laborales humanistas y dignas de las camaristas; por otro lado, se identificaron puntuaciones de 2.8, 3, 3.1 y 3.5 ubicándolas en percepciones neutrales y solo una frecuencia de 4.6 ubicándola en un nivel muy favorable.

La $\bar{x}$ de PT/MT en la categoría de Necesidades Fisiológicas obtuvo una puntuación de 2.9, ubicándolo casi en el número 3 del continuo de 1-5; es decir, Ni de acuerdo ni en desacuerdo. En la categoría de Necesidades de seguridad, se obtuvo una puntuación de 2.3, ubicándola en un nivel de muy desfavorable. En la categoría de Necesidades Sociales/pertenencia, se obtuvo una puntuación de 2.6, más cercana a Ni de acuerdo ni en desacuerdo. En la categoría de Necesidades de Reconocimiento, se obtuvo una puntuación de 2.5, ubicándola en un nivel de muy desfavorable; por último, la categoría referida a las Necesidades de Auto realización, se obtuvo una puntuación de 2.6, más cercana a Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

CONCLUSIONES.

La presente investigación ha evaluado las categorías teóricas relacionadas con las necesidades laborales desde el paradigma de Maslow que son percibidas desde una perspectiva humanista y digna por las camaristas en los hoteles en la zona sur de Tamaulipas.

Se realizó una revisión teórica, que permitió identificar indicadores de cada una de las categorías de la Pirámide de Maslow relacionados con las condiciones laborales humanistas, diseñando afirmaciones que midieran tanto la percepción como la intensidad de éstas, relacionadas con las condiciones laborales.

Los resultados de manera general identifican percepciones muy desfavorables en la mayoría de las categorías, y en algunos otros, de indiferencia o neutrales. Estos resultados confirman la necesidad de continuar con la segunda etapa que permita darle significados a las narrativas vivenciadas por el personal, al respecto de las condiciones laborales desfavorables, relacionados con la dignidad y humanismo, utilizando metodologías cualitativas como la investigación Narrativa o la Fenomenología.

La revisión de la literatura permitió igual considerar que las prácticas laborales humanistas y dignas son aquellas acciones y políticas que se implemente dentro de las organizaciones para satisfacer las necesidades humanas básicas y superiores de los empleados, promoviendo un ambiente de trabajo donde se valoran la autonomía, la participación, el aprendizaje continuo y el desarrollo personal. Estas prácticas no solo mejoran el bienestar y la motivación de los trabajadores, sino que también integran objetivos organizacionales con el desarrollo sustentable y la responsabilidad social en un equilibrio orgánico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Angulo de los Ríos A. (2024) Aplicación de la Pirámide de Maslow a la actualidad. Universidad Miguel Hernández, REDIUMH Depósito Digital de la UMH
<https://dspace.umh.es/bitstream/11000/29766/1/TFG-Angulo%20de%20los%20Rios%2C%20Antonio.pdf>
2. Araya C. L. y Pedreros G. M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. Revista de Ciencias Sociales (Cr), IV (142), 45-61.
<https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>

3. Balbuena Vázquez y López López (2023) Percepción de las camareras de piso de la Riviera maya y la costa del sol sobre su Precariedad laboral. Cuadernos de Turismo, (51), 189–210.
<https://doi.org/10.6018/turismo.571511>
4. Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Universidad y Sociedad, 12(3), 385-390. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
5. Ceballos Chávez, L. A., & Velázquez García, M. A. (2024). Migración, empleo turístico y necropolítica en Sayulita, Nayarit. Dimensiones turísticas, 8, 1-31. <https://doi.org/10.47557/ONJP8622> o <https://dimensionesturisticas.mx/index.php/dimensiones/article/view/189/269>
6. Cruz Coria, E., & Larios Calderón, A. (2024). Segregación ocupacional: roles y estereotipos de género en hoteles de la Zona Dorada de Mazatlán, México. Dimensiones turísticas, 8.
<https://doi.org/10.47557/AORE7421>
7. Gorrín R. (2017) Las empresas humanistas han crecido exponencialmente. [Entrada de Blog].
<https://raulgorrinelempresariohumanista.weebly.com/blog/raul-gorrin-las-empresas-humanistas-han-crecido-exponencialmente>
8. Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc GRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Ciudad de México.
9. INEGI (2022) Actividad Económica <https://www.inegi.org.mx/>
10. Kensbock A, Jennings G, Bailey J, Patiar A (2016). Experiencias laborales de los camareros de hotel. Volumen 56, Páginas 112-127 <https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.11.010>
11. Madero G. S. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. Contaduría y administración, 68(1), 235-259. Epub 14 de enero de 2025. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>

12. Melé, D. (2016). Understanding Humanistic Management. *Manag Humanista J* 1, 33–55
<https://rdcu.be/d8umE>
13. Mendoza A. (2021) Promoción de la dignidad humana: Una tarea pendiente por resolver en el turismo. ForoTurismo. <https://foroturismo.org/promocion-de-la-dignidad-humana-una-tarea-pendiente-por-resolver-en-el-turismo/>
14. Naciones Unidas (s.f.) Más de 40 años celebrando la importancia del sector.
<https://www.un.org/es/observances/tourism-day/background>
15. Universidad Autónoma de Tamaulipas (2024). Plan Institucional del Desarrollo 2024 – 2028.
<https://www.uat.edu.mx/Documents/PDI2024-2028-Digital.pdf>
16. The United Nations World Tourism Organization UNWTO¹ (s.f.) Organización Mundial de Turismo
ONU Turismo (s.f.) El turismo en la Agenda 2030. <https://www.unwto.org/es/turismo-agenda-2030>
17. The United Nations World Tourism Organization UNWTO² (s.f.) Pololikashvili Zurab.
<https://www.unwto.org/es/zurab-pololikashvili>
18. Winchenbach, A., Hanna, P., & Miller, G. (2019). Rethinking decent work: the value of dignity in tourism employment. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 1026–1043.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1566346>

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Dora Luisa Roux Oropeza.** Doctora en Ciencias de la Educación, Universidad Autónoma de Tamaulipas. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico. Docente – Investigador. México. Correo electrónico: drroux@docentes.uat.edu.mx
2. **Jazmín Eduwigis Ruiz Maraboto.** Doctora en Medio Ambiente, Universidad Autónoma de Tamaulipas. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico. Docente – Investigador. México. Correo electrónico: jruizm@docentes.uat.edu.mx

3. Norma Patricia Hernández Rocha. Doctora en Educación, Universidad Autónoma de Tamaulipas.

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico. Docente –

Investigador. México. Correo electrónico: nphernandez@docentes.uat.edu.mx

RECIBIDO: 12 de enero del 2025.

APROBADO: 21 de febrero del 2025.