



**La profesionalidad y humanización en trabajadores del turismo.  
Habilidades para el autocuidado**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 429-440. ISSN 1390-9304*

**La profesionalidad y humanización en trabajadores del turismo. Habilidades para  
el autocuidado**

**Luis Ernesto Huaraca Vera<sup>1</sup>, Gustavo Vladimir Paladines<sup>2</sup>, Jenny Elizabeth  
Suárez Velasco<sup>3</sup>**

**1 Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, lehuaraca@espe.edu.ec**

**2 Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, gvpaladines@espe.edu.ec**

**3 Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, jesuarez1@espe.edu.ec**

**RESUMEN**

El estudio del bienestar laboral, no es reciente actualmente va incorporándose a nuevas áreas de estudio con la intención de mejorar la productividad, la investigación tuvo el objetivo de caracterizar el ambiente organizacional, los niveles de bienestar, así como las facilidades de la carrera de turismo para enfrentar el estrés laboral. La investigación fue cuantitativa no experimental, de tipo observacional descriptiva y transversal, se realizó en el primer semestre de 2017 con la participación de 37 graduados de ingeniería en turismo en Quito, quienes respondieron vía correo electrónico una encuesta diseñada y validada según los objetivos de la investigación, usando criterios básicos de Muriyama. Las variables fueron: calidad global del clima organizacional, condiciones de trabajo, relaciones sociales, bienestar y salud, asignaturas que contribuyeron en el pregrado a su autocuidado y sugerencias para mejorar las competencias. Los resultados mostraron que el nivel de las condiciones de trabajo fue medio 45,9% y alto 54%, la comunicación con sus pares tuvo un alto nivel de satisfacción en el 100%, mientras con sus superiores fue de 54%, en cuanto a la percepción de su salud fue alta en el 100%, aunque con poco cuidado del sueño y horarios de alimentación. Se concluye que los graduados de turismo tienen buenas condiciones físicas de trabajo, en su mayoría con altas responsabilidades y con remuneración adecuada, sus relaciones laborales con sus pares son excelentes y regulares con sus superiores, que sin embargo los escuchan y reconocen. Ellos sugieren incorporar acciones pedagógicas y prácticas que permitan mejorar su autocuidado.

**Palabras claves:** estrés laboral, clima organizacional, turismo, acciones pedagógicas, práctica pre profesional



**Professionalism and humanization in tourism workers. Self-Care Skills**

**ABSTRACT**

The study of the well-being of the workforce is not new, and is currently being incorporated into new areas of study with the aim of improving productivity. The research aimed to characterize the organizational environment, the levels of well-being, To deal with work stress. The research was quantitative non-experimental, descriptive and cross-sectional observational, was conducted in the first half of 2017 with the participation of 37 graduates of engineering in tourism in Quito, who answered via email a survey designed and validated according to the objectives of the Research, using basic criteria of Muriyama. The variables were: global quality of the organizational climate, working conditions, social relations, well-being and health, subjects that contributed in the undergraduate to its self-care and suggestions to improve the competences. The results showed that the level of working conditions was medium 45.9% and high 54%, communication with peers had a high level of satisfaction in 100%, while their superiors were 54%, in terms of the perception of his health was high in the 100%, although with little care of the dream and feeding schedules. It is concluded that tourism graduates have good physical conditions of work, mostly with high responsibilities and with adequate remuneration, their working relationships with their peers are excellent and regular with their superiors, who nonetheless listen and recognize them. They suggest incorporating pedagogical and practical actions that will improve their self-care.

**Key words:** Work stress, organizational climate, tourism, pedagogical actions, pre professional practice



## **La profesionalidad y humanización en trabajadores del turismo. Habilidades para el autocuidado**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 429-440. ISSN 1390-9304*

### **1. INTRODUCCIÓN**

Desde una visión muy simplista parecería que el trabajador del turismo labora rodeado de todas las comodidades y lujos de que hace gala la industria del ocio; sin embargo otra suele ser la realidad, lo que para los consumidores constituye una certeza de beneplácito, para las personas que se ocupan de atenderlos es solo una lejana posibilidad.

La prestación de un servicio de calidad se ve acompañado de muchas horas de faena, no siempre en las mejores condiciones, de incomprendiones, aspiraciones no siempre satisfechas, manejo de conflictos con infinidad de diferentes personalidades, largas horas de planificación y manejo de los imponderables; todo a costa de horas de sueño, de descanso, estancia en el hogar y de la autosuperación (INSHT, 2004).

No es una situación patognomónica solo del turismo, en general el mundo empresarial se ve atraído por el estudio del bienestar laboral, este es un constructo donde se entrelazan lo teórico y lo psicosocial; los estudios iniciales parten de la necesidad de mejorar la productividad por lo que las prácticas se centraron en la formulación de propuestas de enfoque social, tendientes en su mayoría a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador, con el desarrollo de las investigaciones se fue experimentando un giro paulatino hacia la modificación y mejora de las condiciones de trabajo (Pérez, Peralta, & Fernández, 2013).

El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización (Henaó, Veléz, & Cuellar, 2016). El carácter dinámico y fragmentado del turismo, las condiciones de muchos entornos, sobre todo los de naturaleza y comunitarios, así como los tiempos de su ejecución, imponen a cada operador una alta cuota de resiliencia, a fin de mantener su bienestar físico y psicológico (Huaraca, Paladines, & Suárez, 2017).

En el concepto de Bienestar Laboral, se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, lo cual es un tema complejo si se toma en consideración que es un fenómeno multideterminado, por una vertiente se encuentran las condiciones objetivas que las determinan, las cuales se derivan de los objetivos misionales y comunes que definen la naturaleza de cada organización; otra vertiente de este dilema de estudio es su carácter subjetivo y vivencial, que puede tomar diferentes



## **La profesionalidad y humanización en trabajadores del turismo. Habilidades para el autocuidado**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 429-440. ISSN 1390-9304*

valencias, en este caso mediatizados por el grado de disfrute personal y motivacional (Cucaita & et al, 2013).

La humanización del trabajo está en la misma línea en que se encuentran la calidad y el profesionalismo, son consecuencia en ambos casos, de alcanzar un grado óptimo de satisfacción con el trabajo, de motivación y compromiso para con la organización y para consigo mismo como el principal actor del empeño laboral, la satisfacción y bienestar laboral conforman la expresión de la evaluación cognitivo-afectivo y valorativa que resulta del balance entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral (Ávila, 2014).

Los elementos que hasta aquí han sido abordados, dejan traslucir la ingente necesidad de egresar especialistas del turismo con un bagaje técnico suficiente, que les permita enfrentar la variedad de estresores, exigencias y circunstancias, que en buena medida pueden llegar afectar en diferentes niveles, su bienestar físico y psicológico, así como la calidad del servicio que prestan según su perfil ocupacional, por ello se cuestiona, en qué medida la academia ofrece dentro de su diseño curricular, este tipo de formación, que a largo plazo puede proteger al talento humano recién egresado.

El objetivo de esta investigación fue caracterizar el ambiente organizacional, los niveles de bienestar, así como las facilidades que les dio la carrera para enfrentar el estrés laboral en graduados de la carrera de turismo.

### **2. METODOS**

El diseño de la investigación fue cuantitativo no experimental, de tipo observacional descriptivo, de corte transversal, ya que se pretendió tomar una representación actual que describa la situación de los graduados de turismo, en cuanto a su bienestar físico y psicológico en relación con el clima organizacional en el momento actual (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Se realizó en el primer semestre de 2017 con la participación de 37 graduados de turismo, de cuatro facultades de universidades públicas y privadas ubicadas en la ciudad de Quito, quienes respondieron vía correo electrónico a una encuesta diseñada por el autor, en conveniencia con los objetivos de la investigación. La misma fue evaluada previamente por cinco especialistas de cuarto nivel en la especialidad, usando los criterios básicos de Muriyama, para dar mayor validez al instrumento.

Las variables de estudio fueron: Calidad global del clima organizacional, las condiciones de trabajo, relaciones sociales, aspectos relacionados con el bienestar y la salud, asignaturas que contribuyeron en el pregrado a su autocuidado (bienestar físico y



## La profesionalidad y humanización en trabajadores del turismo. Habilidades para el autocuidado

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 429-440. ISSN 1390-9304*

psicológico) y por último se pidieron algunas sugerencias para mejorar las competencias laborales. Todas las variables fueron evaluadas en un rango de 1 a 7, siendo este el grado máximo de calidad o expresión, estos rangos se agruparon en tres dimensiones que cualificaban el nivel alcanzado en bajo, medio y alto.

Los resultados fueron organizados en tablas y procesados de forma descriptiva en frecuencias y por cientos. En todas las fases de la investigación se respetaron los principios bioéticos, preservando la confidencialidad de los datos.

### 3. RESULTADOS

Participaron en el estudio 37 graduados de la carrera de Ingeniería en Turismo, de ellos el 75,6 % fueron mujeres, mientras el resto fueron hombres, el 81% de los graduados encuestados estaban dentro del rango de edad entre 30 a 40 años, mientras que el 83,7% aún se encontraban dentro de los primeros tres años de vida laboral. En su totalidad se encuentran vinculados a tareas inherentes a su perfil de egresado, como criterio de inclusión predeterminado.

Aunque estuvo preestablecido que la evaluación se estableciera en tres niveles, alto, medio y bajo, este último no tuvo ningún valor o frecuencia, todos los participantes se distribuyeron en los niveles medio con un promedio de 45% o alto con un 55 % como promedio. (Véase tabla 1)

**Tabla 1.** Distribución según condiciones de trabajo en graduados de turismo. 2017

Condiciones de trabajo	Nivel Medio		Nivel Alto	
	Nº	%	Nº	%
	Condiciones físicas de su trabajo.	17	45,9	20
Libertad para elegir su propio método de trabajo.	17	45,9	20	54
Responsabilidad que usted tiene asignada.	15	40,5	22	59,4
Correspondencia del salario con la tarea que realiza.	17	45,9	20	54
La posibilidad de utilizar sus capacidades.	16	43,2	21	56,7
Sus posibilidades de ascender.	18	48,6	19	51,3

Como puede observarse los graduados se encuentran repartidos de forma casi homogénea en cuanto a la calidad que otorgan a sus condiciones de trabajo, con ligero predominio del nivel alto de satisfacción con 20 para un 54%, sienten que tienen



## **La profesionalidad y humanización en trabajadores del turismo. Habilidades para el autocuidado**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 429-440. ISSN 1390-9304*

asignada una gran responsabilidad dentro de la organización en la que están laborando, lo que les permite altas posibilidades de usar sus capacidades y algo más de la mitad considera que están correctamente compensados por el trabajo que están realizando. Igual comportamiento tuvo la distribución en cuanto a la libertad para elegir su propio método de trabajo y levemente más equilibrado en cuanto a las posibilidades de ascender dentro de la empresa donde se obtuvo la menor frecuencia en nivel alto con 19 para un 51,3%. Dichos resultados permiten afirmar que en el momento de realizado este estudio los graduados contaban con buenas o excelentes condiciones de trabajo, según su percepción, donde el mayor riesgo está establecido por la poca posibilidad de ascender por una parte y por otra una alta carga de responsabilidades.

Esto contrasta con otros informes que plasman situaciones diferentes, es el caso de un reporte de investigación sobre los aspectos organizacionales con los cuenta la empresa CIBERTEC referente al bienestar de sus colaboradores, la misma se dedica a prestar servicios informáticos y se da cuenta en el reporte de investigación, que la organización no realiza las suficientes acciones que contribuyan a la calidad de vida, el crecimiento profesional y al ambiente y bienestar laboral, de acuerdo a los autores esto afecta a la organización y al colaborador de manera conjunta; introduciendo dificultades como el ausentismo, problemas en la rotación de personal con un bajo desempeño y motivación; así como pobre sentido de pertenencia con la empresa (Cucaita & et al, 2013).

Acerca de tales problemas Cucaita & et al (2013), sugieren trabajar en función de lograr el “equilibrio entre lo personal y lo laboral, con el fin de encontrar el bienestar integral de los trabajadores”. (pág. 44)

Otros resultados sobre similares objetivos, también informan saldos negativos, según publicó un estudio acerca del estrés laboral en operadores turísticos que se desempeñan en el centro de Colombia, en este estudio se sugieren métodos para el control del mismo (Henaó, Veléz, & Cuellar, 2016).

En lo relativo a las condiciones físicas de trabajo, los resultados obtenidos son favorables según la opinión de la mayoría de la muestra, estos resultados difieren de otros reportes de investigaciones, que plantean que por lo general tienen condiciones muy inestables de trabajo, con pobres condiciones de vida que repercuten de forma indeseada en los resultados del trabajo (Dreher & Patricio, 2013; García, 2010).

El presente estudio también se propuso como variable, identificar la calidad de las relaciones sociales dentro del ámbito de trabajo, esta dimensión conforma una parte



## La profesionalidad y humanización en trabajadores del turismo. Habilidades para el autocuidado

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 429-440. ISSN 1390-9304*

muy importante del análisis del ambiente organizacional. En este caso también se encontró una distribución bastante homogénea en los niveles medio con un promedio del 47,7% y alto 52,3%, sin casos en el nivel bajo. Sin embargo en dicha distribución se pueden observar diferencias más marcadas en cuanto a las relaciones con los superiores y los compañeros. (Véase tabla 2)

**Tabla 2.** Distribución según relaciones sociales en graduados de turismo. 2017

Relaciones sociales	Nivel		Nivel	
	Medio		Alto	
	Nº	%	Nº	%
Relaciones con sus compañeros de trabajo.			37	100
Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.	19	51,3	18	48,6
Relación con su superior inmediato.	17	45,9	20	54
Atención a las sugerencias que usted hace.	17	45,9	20	54

Las encuestas arrojaron que las relaciones entre pares son excelentes para la totalidad de los graduados, mientras la atención a las propuestas que ellos emiten y el reconocimiento que reciben aún no es óptimo, en ambos casos aproximadamente el 50%, lo conceptuó en un nivel medio; aunque vale la pena destacar que para el resto se obtuvo un nivel alto, lo que asegura, en lo teórico una alta adherencia a la misión de la empresa. Es igualmente un factor positivo que más del 50% encuentra cómoda la relación con su superior inmediato, a pesar de contar con poca experiencia laboral, lo que como factor pronóstico es alentador en el sentido de dar apertura a iniciativas y nuevas perspectivas de trabajo.

Por el contrario, algunos autores han revelado que un alto porcentaje de los trabajadores expresan descontento con el trabajo en instituciones que no aportan incentivos no monetarios, como pueden ser el reconocimiento de los superiores y compañeros, definiendo la participación de estos estímulos en la motivación para un mejor desempeño laboral (Dominguez, 2013). Este autor encontró una alta motivación intrínseca, incluso en ausencia de incentivos, por lo que abre un nuevo campo de análisis que puede orientarse a lo que algunos autores han denominado “engagement”, término que define “un estado mental positivo, de realización, asociado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Pérez, Peralta, & Fernández, 2013). Pág 17

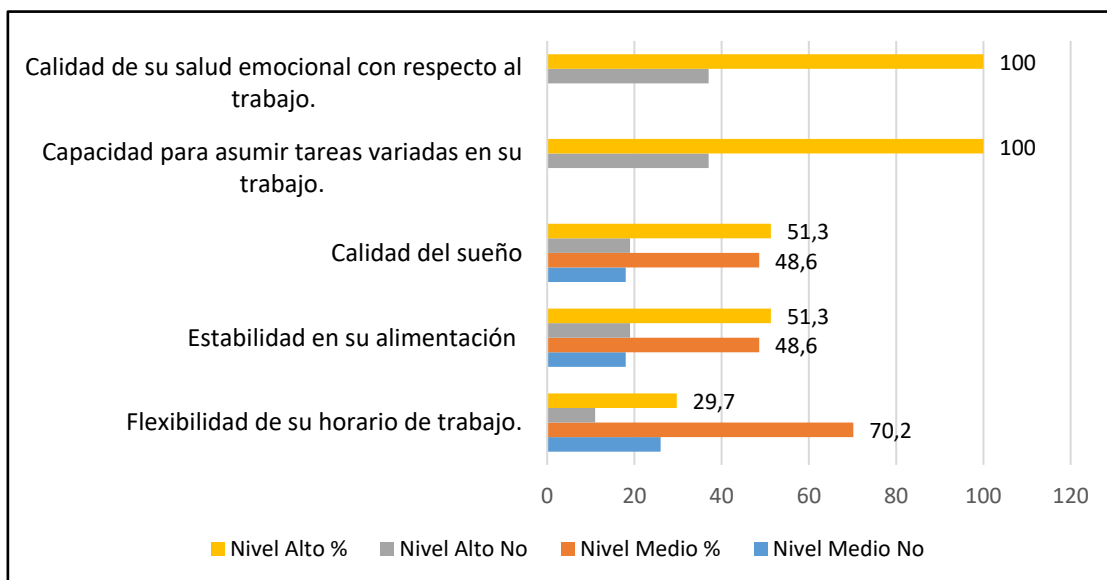


## La profesionalidad y humanización en trabajadores del turismo. Habilidades para el autocuidado

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 429-440. ISSN 1390-9304*

Los reportes revisados de otros autores, de igual manera coinciden con los resultados obtenidos, al afirmar que las adecuadas relaciones interpersonales y el establecimiento de códigos comunicacionales asertivos entre compañeros y además con los clientes, asegura un normal crecimiento de la empresa y mantiene altos niveles motivacionales orientados hacia las metas laborales en los trabajadores, por otra parte esto contribuye a mejorar la calidad percibida por los clientes en el servicio que se ofrece (López, 2015). Las experiencias observadas en la gestión del turismo comunitario, apuntan al peso que tiene los estilos de liderazgo, en el grado de participación de los empleados y su compromiso en las decisiones de las empresas. Se requiere para estos propósitos, de líderes facilitadores y participativos, que consigan involucrar a los trabajadores, crear consensos y obtener compromisos para conseguir un producto o servicio con mejores cualidades fruto del esfuerzo común (Huaraca, Paladines, & Suárez, 2017).

El último punto analizado en cuanto al clima organizacional fue el referente a la salud y bienestar percibidos, que se recoge en el gráfico 1, en general la muestra expresó niveles medios o altos de satisfacción, siendo lo más llamativo el contraste entre los datos sobre la calidad y cuidado del sueño y estabilidad de los horarios con la percepción de la salud emocional con respecto al trabajo.



**Gráfico 1.** Bienestar y estado de salud percibido en graduados de turismo. 2017

En el gráfico se observa que la flexibilidad de los horarios no es alta con un 29,7 %, es decir, predominan los horarios poco flexibles en el 70,2 %, con inestabilidad en horarios de vida, alimentación y sueño que es de alta a media con una distribución análoga, por





## **La profesionalidad y humanización en trabajadores del turismo. Habilidades para el autocuidado**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 429-440. ISSN 1390-9304*

otra parte el 100% se sienten en capacidad total de asumir la tarea y el 100% asegura estar en plenitud en cuanto a la salud emocional; los datos así planteados parecen satisfactorios, sin embargo dan cuenta del desconocimiento en cuanto a los autocuidados, pues la calidad del sueño y la estabilidad de los horarios de la alimentación, son necesidades básicas que no se encuentran perfectamente satisfechas a cuenta de la dedicación al trabajo, por lo que no hay percepción de riesgo.

En lo referente a la calidad global del clima organizacional, solo 2 encuestados, que corresponde al 5, 4% dijo no sentirse satisfecho de forma general.

En correspondencia a lo expresado por Cucaita y colaboradores (2013), “las fuentes de estrés en el trabajo abarcan desde sobrecarga de actividades y desorganización laboral, hasta malas relaciones interpersonales, por lo que éstas deben ser localizadas y erradicadas puesto que generan efectos muy negativos”. Pág. 46

Está demostrado que acorde a determinados aspectos personológicos, los estresores no actúan en forma similar en todos los sujetos, una de las variables capaces de modificar su impacto es la edad, de modo que en una muestra joven puede resultar normal la baja percepción del riesgo, por otra parte no todos tiene igual manera de afrontarlo, como se puede observar en el presente estudio (Henaó, Veléz, & Cuellar, 2016).

Los graduados además fueron consultados, acerca de cuáles asignaturas del pregrado les resultó de utilidad para implementar el cuidado de su salud y lograr el bienestar psicológico en la vida laboral, sobre este particular ninguno de los graduados logró identificar alguna con este perfil, más bien se limitaron a informar cuales han sido de mayor utilidad para la labor específica que desempeñan al momento actual.

Como ya se ha planteado urge que la academia tome iniciativas pedagógicas tendentes a mejorar los estilos de vida, manejo y afrontamiento del estrés, métodos de comunicación positiva, entre otros, que favorezcan la calidad de vida en el trabajo de sus egresados, lo que se expresa en las propias opiniones de estos, como se lee a continuación.

Acerca de cómo puede la academia favorecer el bienestar de los graduados, les fue realizado el cuestionamiento siguiente: ¿Cómo cree que la Universidad puede ayudar a que los graduados logren un mejor bienestar laboral?

Las principales líneas que abordaron los participantes fueron temas referentes a enriquecer el pregrado con asignaturas que versen sobre el cuidado de la salud en el trabajo y prácticas pre profesionales que lo preparen para la vida laboral. En otro orden



## **La profesionalidad y humanización en trabajadores del turismo. Habilidades para el autocuidado**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 429-440. ISSN 1390-9304*

de ideas se planteó por la mayoría de los encuestados la necesidad de crear diferentes tipos de posgrados, que los ayuden a posicionarse mejor dentro del mercado laboral, en el perfil que abarca su carrera.

Al respecto de lo que se ha venido discutiendo se ofrecen a continuación algunas reflexiones que plantean los graduados como solución a sus insatisfacciones en cuanto al bienestar laboral:

Encuestado 1: Insertar asignaturas sobre autocuidados durante la carrera, técnicas para el adecuado sueño, para relajarse, entre otros.

Encuestado 3: Ofrecer posgrados sobre cuidados de la salud a los graduados.

Encuestado 7: La mejor opción sería que la universidad pueda hacer convenios con empresas para que los estudiantes puedan realizar sus prácticas pre profesionales y de esta manera al momento de graduarse tengan experiencia en el ámbito turístico ya que en la mayoría de casos de los graduados al momento de buscar trabajo lo primordial es la experiencia laboral

Encuestado 14: Se podría tener una cartera de empleos con entidades públicas y privadas y así poder ayudar a los graduados a acceder a un empleo.

Encuestado 32: Contar con maestrías que estén acorde a la carrera ya que el ámbito laboral es muy competitivo y al momento de buscar mejores oportunidades de empleo se considera mucho la preparación académica.

Si bien en la adultez joven se mantiene una alta capacidad para sobrellevar múltiples responsabilidades, también es cierto que estas capacidades comienzan su declive alrededor de la treintena (AIU, 2015). Los roles propios de este periodo recaen en el cuidado de la pareja e hijos y en el alcance de estabilidad y metas en el trabajo. Por otra parte se establecen las pautas y estilos de vida en función de la salud, en tanto se organiza la vida de forma práctica y se llevan a cabo los propósitos laborales, ambas perspectivas no deben estar reñidas, sino que se debe lograr una sinergia que proteja el desarrollo integral del ser humano.

### **4. CONCLUSIONES**

Los graduados de turismo actualmente tienen buenas condiciones físicas de trabajo, en su mayoría con altas responsabilidades y reciben una adecuada remuneración, sus relaciones laborales con sus pares son excelentes y regulares con sus superiores, que sin embargo los escuchan y reconocen.



## **La profesionalidad y humanización en trabajadores del turismo. Habilidades para el autocuidado**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 429-440. ISSN 1390-9304*

Tienen algunas posibilidades de ascenso, emplean al máximo sus capacidades y gozan de buena salud emocional, aunque no llevan horarios de sueño y alimentación apropiados con una baja percepción de riesgo.

Refieren que no tienen asignaturas de pregrado que les haya resultado útil para el cuidado de la salud y el bienestar psicológico en la vida laboral, planteando que urge que la academia tome iniciativas pedagógicas tendientes a mejorar los estilos de vida, manejo y afrontamiento del estrés, métodos de comunicación positiva y acciones prácticas que los preparen para la vida laboral y favorezcan la calidad de vida en el trabajo.

### **5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

AIU. (2015). El adulto joven. Recuperado el agosto de 2017, de

<http://cursos.aiu.edu/Obst%C3%A1culos%20al%20Desarrollo/Sesi%C3%B3n%206.pdf>

Ávila, V. G. (2014). *El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda.* Facultad de Ciencias Psicológicas, Psicología Industrial. Quito: UCE. Recuperado el julio de 2017, de

<http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>

Cucaita, I. Y., & et al. (2013). *Impacto de bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa CIBERTEC.* Tesis, UNAD, Ciencias

Administrativas y Contables, Colombia. Recuperado el agosto de 2017, de <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>

Dominguez, T. O. (2013). *Incentivos no monetarios y su influencia en la motiivación para el desempeño laboral.* Tesis, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Recuperado el julio de 2017, de

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Dominguez-Tito.pdf>

Dreher, D. M., & Patricio, Z. M. (2013). La calidad de vida de los profesionales en la Gastronomía. *Estudios y Perspectivas en Turismo, 12*, 290 - 309. Recuperado el julio de 2017



**La profesionalidad y humanización en trabajadores del turismo.  
Habilidades para el autocuidado**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 429-440. ISSN 1390-9304*

- García, C. B. (2010). *Diagnóstico del nivel de estrés y su influencia en el desempeño laboral*. Cuenca: Universidad Salesiana. Recuperado el agosto de 2017
- Henao, Veléz, & Cuellar. (2016). *Calidad de vida laboral y prácticas de responsabilidad social empresarial en empresas turísticas familiares*. Universidad de Manizales. Recuperado el agosto de 2017
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Huaraca, L. E., Paladines, G. V., & Suárez, J. E. (2017). Gestión del turismo comunitario como alternativa de desarrollo local. Comunidad Yunguilla. Quito. *Publicando, 11(2)*. Recuperado el agosto de 2017, de <http://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/571>
- INSHT. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Recuperado el 2017
- López, D. A. (2015). Comunicación y clima organizacional en las empresas. *Gestiopolis*. Recuperado el julio de 2017, de [www.gestiopolis.com/comunicacion-y-clima-organizacional-en-las-empresas](http://www.gestiopolis.com/comunicacion-y-clima-organizacional-en-las-empresas)
- Pérez, D., Peralta, J., & Fernández, P. (2013). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Univ. Psychol, 13(2)*, 15-32. Recuperado el junio de 2017