



Journal Homepage: -www.journalijar.com
**INTERNATIONAL JOURNAL OF
ADVANCED RESEARCH (IJAR)**

Article DOI:10.21474/IJAR01/6987
 DOI URL: <http://dx.doi.org/10.21474/IJAR01/6987>



RESEARCH ARTICLE

JOB SATISFACTION AND THE RELATIONSHIP WITH THE VARIABLES OF CHARACTERIZATION OF HOTEL ESTABLISHMENTS IN THE NORTHWEST OF MEXICO LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA RELACIÓN CON LAS VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS EN EL NOROESTE DE MÉXICO.

Yesenia Clark Mendivil, Adriana Segovia Romo, Irma Guadalupe Esparza García, Raquel Ivonne Velasco Cepeda.

Instituto Tecnológico De Sonora, Universidad Autónoma De Nuevo León.

Manuscript Info

Manuscript History

Received: 18 February 2018
 Final Accepted: 20 March 2018
 Published: April 2018

Keywords:-

Hoteles, empleados, satisfacción laboral, turismo, correlaciones.

Abstract

The tourism sector for México is one of the sectors that generate more economic activity occupies the fourth place and is above the construction sector, the chosen sector is focused on hotel companies for their direct treatment of tourists. The methodology used is a brief theoretical review on the construction of job satisfaction, as well as an empirical application focused on a sample of 106 employees of hotel companies of 3 and 4 stars located in northwestern México. Through a Pearson and Spearman correlation and one factor ANOVA, the empirical evidence shows that the elements of job satisfaction and characterization variables of hotel establishments are positively and significantly associated, and job satisfaction differs significantly and positively, with the variables of characterization of the hotel such as the number of employees, number of rooms, rate. The statistical analyzes show that depending on the size of the hotel, it will be the satisfaction of the employees, so this variable is not influenced by the same factors in all.

Copy Right, IJAR, 2018,. All rights reserved.

Introduction:-

El turismo para la economía en los países representa una oportunidad de crecimiento y desarrollo, en el caso de México el sector turismo al cierre del 2015 generó un Producto Interno Bruto Turístico (PIBT) de 3.6% cifra superior a la cifra de crecimiento del total de la economía para el país según los datos de la Cuenta Satélite Nacional de México ([CSNM], 2015).

En este mismo año también se generaron 2.3 millones de puestos de trabajo, que corresponde al 5.8% del total de los empleos generados en todo el país, ubicando al servicio de alojamiento en el puesto número 6 antecediéndolo el servicio de alimentos y bebidas y Centros nocturnos, transporte de pasajeros, bienes y artesanías, comercio, otros servicios y superando al servicio de alquiler y negocios, servicios de esparcimiento, agencias de viajes y tour operadores, según los datos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Información ([INEGI], 2015) y la Secretaría de Turismo ([SECTUR], 2015).

Corresponding Author:- Yesenia Clark Mendivil.

Address:- Instituto Tecnológico De Sonora, Universidad Autónoma De Nuevo León.

Lo anterior indica que este sector está creando una punta de lanza para la economía, por las cifras mostradas, sin embargo resulta de interés para esta investigación profundizar más en la industria hotelera y conocer cuál es el fenómeno que se da con los empleados que laboran en la misma.

Hoy en día las organizaciones exitosas como parte de su planeación incluyen la integración de los trabajadores estableciendo estándares por cumplir de tal manera que los objetivos corporativos los adapten como suyos, por lo que las empresas hoteleras han descubierto que ya no solo se retienen a los empleados por el salario y resulta de interés analizar cuáles son los elementos con los que se relaciona la satisfacción laboral (Sánchez, 2007).

El sector servicio se caracteriza por una relación directa con los clientes; el empleado ideal para las organizaciones hoteleras debe poseer un perfil que tenga habilidades y actitud de servicio para impactar en la satisfacción del cliente.

El factor humano y la conducta de este en las organizaciones hotelera es de vital importancia, pues de este depende que un cliente quede satisfecho o hable mal del servicio; por lo que cada establecimiento debe tener identificadas las fortalezas que lo distinguen de la competencia y debe canalizar estrategias por medio del personal para poner énfasis en la diferenciación del servicio ya que este es un elemento primordial que caracteriza a las organizaciones de este sector.

La base de la satisfacción o insatisfacción laboral es la percepción que el empleado determina de acuerdo a su trabajo, por lo que en las organizaciones hoteleras es de suma importancia conocer este elemento ya que un empleado satisfecho prestará un mejor servicio al cliente. Éste aspecto es fundamental ya que reafirma el deseo de los empleados satisfechos de prestar mejor el servicio al cliente poniendo mayor empeño en este si la empresa compensa en un incentivo o retroalimenta su trabajo.

El liderazgo ejercido en el entorno laboral para la satisfacción de los empleados, resulta de interés, más aun si éste se involucra conociendo las necesidades de su personal propiciando un ambiente de trabajo donde se impulse la excelencia del servicio que responda a las aspiraciones de la gente a su cargo es aquí donde radica la importancia de encontrar los factores que más influyen en la satisfacción laboral.

En este artículo se presenta un estudio sobre la satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros y conocer cómo se asocian los ítems que la explican, así mismo poner a prueba cuales variables se relacionan con la caracterización del establecimiento hotelero y si existen diferencias en la satisfacción laboral de acuerdo a las variables de caracterización del hotel. En la segunda sección se plantean hipótesis posteriormente se presenta una revisión de la literatura existente en este campo, después se presenta el apartado de metodología y los materiales la cual corresponde a trabajo de campo con la aplicación de instrumento para obtener la información, por último se plantean los resultados y las conclusiones del estudio planteado que corresponden a una muestra de 106 empleados que laboran en hoteles de 3 y 4 estrellas de cuatro municipios del Sur del Estado de Sonora México.

Hipótesis:-

H1:- Los ítems de la satisfacción laboral se asocian de manera positiva y significativa.

H2:- Las variables de caracterización del hotel se asocian de manera positiva y significativa.

H3:- Existe diferencias significativas en la satisfacción laboral y las variables de caracterización del hotel.

Revisión de la literatura:-

Satisfacción laboral:-

Sánchez (2007), plantea que el análisis de las causas que originan la satisfacción o insatisfacción laboral en estudios empíricos se ha convertido en un tema de interés entre los investigadores.

Es así que Hoppock (1935) ofrece la primera definición publicada del término, considerándola como <<una combinación de circunstancias ambientales psicológicas y fisiológicas que causan que el individuo considere que se encuentra satisfecho con su trabajo >>.

Le sigue Locke (1976) y hace referencia que la satisfacción laboral es una variable que se halla más cercana a los sentimientos que a la productividad, y se refiere a la respuesta afectiva del recurso humano al puesto de trabajo concordando con Robbins (1994).

Esta variable ha sido estudiada en diferentes disciplinas y cada autor la define de acuerdo al planteamiento que desee evaluar o a su manera

La satisfacción laboral se ha considerado desde una gran variedad de ópticas y disciplinas, y ha sido definida en numerosos estudios.

A pesar de las innumerables definiciones existentes de satisfacción laboral, Ivanveich y Donelly (1968) argumentan que cada investigador entiende la satisfacción laboral a su manera, aunque, es básicamente un concepto similar, considerando un denominador común que categoriza en dos perspectivas:

Por un lado se encuentran los autores que entienden la satisfacción laboral como un estado emocional, un sentimiento, una actitud o una respuesta afectiva hacia el trabajo, así por ejemplo Robbins (1994) considera que la actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo.

Por otro lado se encuentra el otro polo de los que consideran a la satisfacción como el resultado de una comparación o ajuste entre las expectativas, necesidades o resultados actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo le ofrece.

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores específicos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum 1991).

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas.

Según Sánchez (2007), el estudio de la satisfacción laboral en establecimientos hoteleros aún es escaso; resulta de interés profundizar en ese para ampliar el conocimiento teórico de acuerdo con Ulmer (1987) y Hopkins (1983).

En ese sentido los más grandes aportes sobre la satisfacción se han encontrado en los campos de la psicología, con las teorías acerca de lo que hace a la gente productiva, la teoría de la satisfacción laboral de Herzberg, teoría de las necesidades de McClellan, teoría de la equidad, teoría de la expectativa de vroom, teoría de la fijación de metas, teoría de refuerzo que tratan de explicar y entender mejor este fenómeno a través de sus planteamientos (Atalaya, 1999).

Rahman y Zanzi (1995) como un hallazgo en sus investigaciones descubrieron que la satisfacción laboral no está influida por las mismas variables en todas las industrias y de acuerdo con Sánchez (2007) la necesidad de canalizar investigaciones que le den el tratamiento a la industria hotelera.

Hallazgos encontrados por Sánchez (2007) sobre la satisfacción laboral en la industria hotelera de Córdoba España concluyeron que es un sector que ocupa puestos por personal muy joven que permanece pocos tiempo laborando en el mismo debido a la baja remuneración que recibe con relación a su jornada de trabajo, afirmando que este sector las medidas de fomento de empleo no han sido las esperadas debido al gran porcentaje de contratos temporales existentes, por lo que sugiere continuar investigando con mayor profundidad en el sector hotelero para encontrar los factores que están influyendo en la satisfacción laboral y en el comportamiento del empleado.

De ahí el interés de analizar la relación que existe en las variables de control que caracterizan a un hotel como las estrellas, el número de empleados, si pertenece a una cadena, la tarifa rack, la ubicación y el departamento de adscripción para entender el fenómeno y encontrar posibles diferencias que expliquen y ayuden a comprender mejor la variable de satisfacción laboral en el campo de las organizaciones hoteleras.

Materiales:-

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó un instrumento conformado de dos apartados el primero conformado por las variables sociodemográficas y de caracterización del hotel siendo numéricas y dicotómicas y el segundo con la medición de la variable de satisfacción laboral conformada por 7 ítems basados en Chiang (2009). Los ítems fueron medidos a través de una escala tipo Likert a 6 puntos donde los sujetos respondían según el grado de satisfacción percibida de 1 a 6 donde 1 era nada satisfecho y 6 muy satisfecho.

Tabla 1:- Características sociodemográficas de los sujetos (N = 106)

Características	N	%
Sexo		
Femenino	63	59.4
Masculino	43	40.6
Grado académico		
Licenciatura	34	32.1
Preparatoria	37	34.9
Secundaria	28	26.4
Otro	7	6.6
Estado Civil		
Soltero	54	50.9
Casado	39	36.8
Otro	13	12.3
Edad		
18-25	33	31
26-41	50	47
42-60	23	22

Nota. Elaboración propia

Tabla 2:- Operacionalización de las variables.

Satisfacción laboral	1. Condiciones físicas del trabajo.
	2. Libertad para elegir el método de trabajo y tomar decisiones.
	3. Relación con compañeros de trabajo.
	4. Responsabilidad asignado al puesto
	5. Horario de trabajo.
	6. Sueldo.
	7. Posibilidades de promoción a otro puesto.

Nota. Elaboración propia partir de Chiang (2009)

Resultados:-

Para poner a prueba las hipótesis de investigación se determinaron las pruebas estadísticas de correlación de Pearson, correlación de Spearman y ANOVA de un factor. Para corroborar la H1 en la tabla 3 se observa que los ítems que confirman la variable de satisfacción laboral se asocian de manera positiva con un nivel de significativa de $p=0.01$ por lo que esta hipótesis se aprueba. Para la H2 las variables de caracterización del hotel se asocian de manera positiva por lo que las variables de estrellas del hotel número de habitaciones, número de empleados, tarifa resultaron asociadas de manera positiva y significativa con un $p=0.01$ lo cual indica que es aceptada (ver tabla 4), por ultimo para la H3 existen diferencias significativas en la satisfacción laboral y las variables de caracterización de la empresa hotelera lo se confirma siendo las más significativas las de número de empleados, pertenece a una cadena y la tarifa (ver tabla 5).

Tabla 3:- Correlación de Ítems (N=106)

Ítems de satisfacción laboral	1	2	3	4	5	6	7
1. Condiciones físicas del trabajo.	1						
2. Libertad para elegir el método de trabajo y tomar decisiones.	.462**	1					
3. Relación con compañeros de trabajo.	.438**	.608**	1				
4. Responsabilidad asignado al puesto	.472**	.623**	.554**	1			
5. Horario de trabajo.	.454**	.407**	.369**	.503**	1		
6. Sueldo.	.638**	.272**	.411**	.448**	.441**	1	
7. Posibilidades de promoción a otro puesto.	.411**	.306**	.274**	.372**	.479**	.582**	1

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Tabla 4:- Correlación de Variables (N=106)

	Variables de caracterización del hotel	1	2	3	4	5	6	7
1	Estrellas del Hotel	1.000						
2	Número de habitaciones	.600**	1.000					
3	Número de empleados	.647**	.859**	1.000				
4	Pertenece a una cadena	-.312**	-.446**	-.278**	1.000			
5	Tarifa	.617**	.461**	.684**	-.100	1.000		
6	Ubicación del Hotel	.035	-.156	.089	.447**	.541**	1.000	
7	Departamento de adscripción	-.319**	-.182	-.362**	.136	-.193	.042	1.000

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Tabla 5:-Diferencias de satisfacción laboral y variables de caracterización del hotel (N=106)

ANOVA de un factor				
	Media	Desv. típ.	F	Sig.
Estrellas del Hotel	1.8396	.50022	1.925	.112
Número de Habitaciones	91.8391	48.55538	2.199	.076
Número de Empleados	47.9655	35.64765	4.631	.002
Pertenece a una Cadena	1.5660	.49797	2.042	.094
Tarifa	1119.3287	364.76899	7.453	.000
Ubicación del Hotel	1.9906	1.17510	1.992	.101
Departamento de Adscripción de los empleados	2.3868	1.26920	2.051	.093

Conclusiones:-

La evidencia empírica muestra que los ítems de la satisfacción laboral en una muestra de empleados de empresas hoteleras se asocian de manera positiva y significativa, así mismo existe evidencia empírica que las variables de caracterización de un hotel como el número de estrellas, número de habitaciones, número de empleados, si el hotel pertenece a una cadena, la tarifa, la ubicación y el departamento de adscripción del empleado como variables de control existen asociaciones positivas y también negativas, así mismo existen diferencias significativas en la satisfacción de los empleados dependiendo la tarifa el número de habitaciones, número de empleados y departamento de adscripción lo que se atribuyen a variables relacionadas a la caracterización o tamaño del establecimiento hotelero, por lo que se concluye que esta variable de satisfacción laboral es diferente de acuerdo al tamaño del hotel y al departamento de adscripción de los empleados por lo que esta variable debe ser medida y tratada de manera particular de acuerdo al puesto de trabajo y a las funciones específicas.

Referencias bibliográficas:-

1. Atalaya (1999) M.C Satisfacción laboral y productividad revista de Psicología. Recuperado el 2 de enero de 2018 en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm.
2. Blum, M. (1991). Psicología Industrial. México: Ed. Trillas.
3. .Baum, t. (2007) Human resources in tourism: Still waiting for change, Tourism Management, pp. 1383-1399, UK.
4. Chiang, M. M., & Martínez, K. K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Horizontes Empresariales, 8(1), 23-50
5. Cunha Callado, Aldo Leonardo, Cunha Callado, Antônio André, & Marques de Almeida Holanda, Fernanda. (2011). Caracterización del uso de indicadores de desempeño no financieros en el sector hotelero. Estudios y perspectivas en turismo, 20(4), 876-890. Recuperado en 12 de abril de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000400007&lng=es&tlng=es.
6. Hopkins, a. H. (1983): Work and Job Satisfaction in the Public Sector, Rowman & Allanheld, Totowa.
7. Hoppock, r. (1935): Job Satisfaction, Harper, Nueva York.
8. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Información ([INEGI], 2015) Secretaria de Turismo ([SECTUR], 2015). www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ProductoDestacado3.aspx.
9. Ivancevich, j. M. Y Donnelly, j. H. (1968): «Job Satisfaction Research: A Manageable Guide for Practitioners», Personnel Journal, n° 47, pp. 172-177.
10. Locke, e. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), Handbook industrial and organizational psychology, pp.1297-1349. Chicago: Rand McNally.
11. Rahman, m. y Zanzi, a. (1995): «A Comparison of Organizational Structure, Job Stress and Satisfaction in Audit and Management Advisory Systems (MAS) in CPA Firms», Journal of Management Issues, vol. 7, n° 3, pp. 290-305.
12. Robbins, s. P. (1994): Comportamiento organizacional, Prentice Hall, México. Sarker, s. J.; Crossman, a. Y Chinmeteepituck, p. (2003): «The Relationships of Age and Length of Service with Job Satisfaction: An Examination of Hotel Employees in Thailand», Journal of Managerial Psychology, vol. 18, n°7/8, pp. 745-758.
13. Robbins, Stephen, (1994). Comportamiento Organizacional, México: Edit. Prentice Hall.
14. Ulmer, d. L. (1987): «Job Satisfaction of Community Hospital Educators», Dissertation Abstracts International, n° 49.