



“Análisis de la satisfacción laboral en sector hotelero de Tabasco, México: Validación factorial y evaluación de dimensiones clave”

“Analysis of Job Satisfaction in the Hotel Sector of Tabasco, Mexico: Factor Validation and Evaluation of Key Dimensions”.

L.C.P. Francisco Javier González González^{1*}, Dr. Abraham Gerardo Pérez Sandoval², Dr. Aldo Alexis Juárez Domínguez³

^{1*}Egresado de la Maestría en Administración. Licenciado en Contaduría Pública por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Correo electrónico: paco_gonzalez87@hotmail.com

² PhD.Doctor en Alta Dirección por el Instituto Universitario Puebla, Maestro en Administración y Licenciado en Contaduría Pública por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Profesor Investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco en la División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA). Miembro del Sistema Nacional de Investigadores SNI-CONAHCYT Correo electrónico: lcp_sandoval88@hotmail.com

³PhD.Doctor en Ciencias de lo Fiscal por el Instituto de Especialización para Ejecutivos, Maestro en Derecho Fiscal por la Universidad del Valle de México, Maestro en Finanzas por la Universidad Da Vinci y Licenciado en Contaduría Pública por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Profesor Investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco en la División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA).Correo electrónico: aldojuarezd@hotmail.com

Citation: L.C.P. Francisco Javier González González et al , (2025), “Análisis de la satisfacción laboral en sector hotelero de Tabasco, México: Validación factorial y evaluación de dimensiones clave” , “Analysis of Job Satisfaction in the Hotel Sector of Tabasco, Mexico: Factor Validation and Evaluation of Key Dimensions” ., *Educational Administration: Theory and Practice*,31(1) 83- 95
Doi: 10.53555/kuev.v31i1.9125

ARTICLE INFO

ABSTRACT

El sector hotelero enfrenta desafíos específicos relacionados con la satisfacción laboral debido a la naturaleza de su operación como lo son: altos niveles de interacción con el cliente, rotación de personal y jornadas extensas e irregulares. El objetivo de esta investigación fue conocer el nivel de satisfacción laboral en colaboradores del sector hotelero en Tabasco, México. Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. El instrumento fue aplicado a 110 participantes; los cuales respondieron bajo medidas de protección de información. Las dimensiones de escala de medida se obtuvieron por medio de un análisis factorial exploratorio; validando el constructo en cuatro dimensiones: colaboración, planificación, remuneración y condiciones físicas, los cuales explicaron una varianza total de 61.10% con una confiabilidad de .909 en el Alpha de Cronbach. Los resultados indican que el 50.9% de la población percibe bajos niveles de satisfacción; siendo la remuneración la media con menor puntaje. Esta investigación proporciona un nuevo instrumento de medición validado y confiable para futuras investigaciones sobre el tema, así como resultados que dan la pauta para la mejora de la satisfacción laboral en la unidad de análisis.

Keywords: satisfacción laboral, colaboración, planificación, remuneración, condiciones físicas.

ARTICLE INFO

ABSTRACT

The hotel sector faces specific challenges related to job satisfaction due to the nature of its operations, such as high levels of customer interaction, staff turnover, and long, irregular working hours. The objective of this research was to determine the level of job satisfaction among employees in the hotel sector in Tabasco, Mexico. A quantitative approach was employed with a non-experimental, cross-sectional, descriptive, and correlational design. The instrument was applied to 110 participants, who responded under data protection measures. The measurement

scale dimensions were obtained through an exploratory factor analysis, validating the construct in four dimensions: collaboration, planning, compensation, and physical conditions, which explained a total variance of 61.10% with a reliability of .909 in Cronbach's Alpha. The results indicate that 50.9% of the population perceives low levels of job satisfaction, with compensation being the dimension with the lowest average score. This research provides a new validated and reliable measurement instrument for future research on the topic as well as results that set the tone for improving job satisfaction in the unit of analysis.

KEY WORDS: Job satisfaction, Collaboration, Planning, Compensation, Physical conditions.

INTRODUCCIÓN.

La satisfacción que las personas demuestran dentro de su área productiva es sin duda el resultado de una correcta gestión organizacional (Vargas y Sánchez, 2017) es por ello, que el porvenir de las organizaciones se encuentra fijado en la capacidad de sus colaboradores, haciéndolos parte de todos proyectos con la finalidad que los sientan como propios; las empresas que conforman el sector hotelero se han dado cuenta que el personal no solamente se mantiene activo por el salario que perciben, sino que existen factores internos que los hacen sentirse cómodos y productivos en sus áreas de trabajo como lo es la satisfacción laboral (Sánchez, López-Guzmán y Millán, 2007) ya que el nivel de satisfacción determina el grado de compromiso para realizar sus actividades y por consecuencia el sentido de permanencia dentro de la organización (González et. al, 2011) es por ello que los estudios sobre percepciones actitudinales en las organizaciones han venido en aumento en los últimos años siendo la satisfacción laboral uno de los más investigados, derivado al impacto que genera en la psicología organizacional (Judge et al., 2017). A pesar de todos los esfuerzos por entender la satisfacción laboral aún no se logra concebir una sola metodología que logre el entendimiento de la misma, ya que todas las percepciones son diferentes en todas las organizaciones (Pujols y Dabos, 2018).

Una de las definiciones con mayor impacto sobre satisfacción laboral fue la propuesta por Locke (1976) definiéndola como un estado emocional placentero el cual es el resultado de sus actividades laborales; por su parte, Robbins y Judge (2022) confirman que la satisfacción laboral dentro de la gestión de recursos humanos se refiere al grado de contento o insatisfacción de los colaboradores respecto a su trabajo; dentro del sector hotelero mantener una correcta satisfacción laboral se ha convertido en una ventaja estratégica, ya que depende mucho de los colaboradores mantener el servicio y la interacción adecuada con los clientes, esto a pesar de ser un trabajo que se caracteriza por jornadas largas y muchas veces en horarios irregulares; por consecuencia los hoteles se enfrentan a desafíos constantes para mantener a los empleados satisfechos y comprometidos (Gupta, Mc Laughlin y Jung, 2021).

La presente investigación se basa en dos teorías principalmente usadas en la satisfacción laboral: 1) Teoría de las Necesidades de Maslow (1943) donde se plantea que las personas tienen cinco niveles de necesidades que conllevan a la satisfacción; adecuándolo al contexto del estudio, los colaboradores dentro de una organización buscan satisfacer sus necesidades por medio de sus actividades, las cuales incluyen: las condiciones laborales que cubran necesidades fisiológicas, sociales y de seguridad; así como también el reconocimiento y la remuneración; por otra parte, encontramos la Teoría de los Dos Factores de Herzberg (1959) donde se incluyen factores higiénicos como pueden ser la remuneración y la relación con su equipo de trabajo; y los factores motivadores como lo son el reconocimiento y el crecimiento personal (Vera, 2019).

Por otra parte, el enfoque situacionista de Hackman y Oldham (1976) destaca que la satisfacción laboral no solo gira en torno a las actitudes propias del colaborador sino que existe una influencia por las condiciones laborales, como lo son: el modelo laboral que aplica la organización, la claridad en las actividades, trabajo en equipo, liderazgo y recursos de los que se dispone; este enfoque tiene relación con la teoría de las expectativas de Vroom (1964) donde se sostiene que los resultados que espera la empresa dependerán de la respuesta de sus colaboradores con respecto a como valoran su esfuerzo y dedicación; de este punto emana la necesidad de las empresas del poder comprender que los factores situacionales juegan un papel de importancia para mejorar las actitudes y comportamiento de los colaboradores (García, 2020).

Por consecuencia, las teorías y el enfoque mencionado permiten el planteamiento de un nuevo modelo para poder analizar la variable de estudio en dimensiones tales como:

- 1) La colaboración; la cual que se refiere a la interacción entre los miembros del equipo la cual es fundamental dentro del sector hotelero. Para Cuic, Bilic y Brajkovic (2022) la interacción positiva y la colaboración entre equipos de trabajo convierten el ambiente en un espacio de armonía, mejorando la productividad.
- 2) La planificación dentro del entorno laboral hace referencia los roles de cada colaborador, los objetivos y las actividades asignadas. Para Gupta, Mc Laughlin y Jung (2021) dentro de los hoteles realizar una planificación hace que los empleados se mantengan en orden y realizando a tiempo sus tareas, ya que estructurar los objetivos y una correcta asignación de labores promueve la seguridad laboral por que los colaboradores realizan sus actividades en tiempo y forma reduciendo temores por incumplimiento (Hwang, Lee y Park, 2020).

3) La remuneración, es una dimensión de suma importancia no solo en el sector hotelero sino en todos los sectores productivos, ya que se relaciona principalmente con la situación económica y emocional de los colaboradores. Dentro del sector hotelero es muy sabido que se manejan salarios bajos y la estabilidad financiera depende mucho de los ingresos por propinas; es por ello que el nivel de satisfacción depende mucho del sistema de remuneración (Prentice, Domínguez y Lu, 2020).

4) Las condiciones físicas, se conforman por la calidad de las instalaciones y los recursos tecnológicos disponibles para realizar las actividades laborales. Hwang, Lee y Park (2020) indican que un entorno físico agradable y cómodo para los colaboradores tiene un impacto significativo con respecto a la satisfacción laboral, ya que un espacio adecuado reduce estrés.

Recientes investigaciones como la de García, Fontalvo y Marín (2021) donde encuestaron a 150 empleados del sector hotelero en Colombia y aplicando un instrumento para medir la satisfacción laboral bajo 5 dimensiones: trabajo, reconocimiento, condiciones físicas, relaciones con superiores y participación en decisiones, concluyen que los colaboradores mostraron mayor nivel de satisfacción en el ambiente físico y la relación con sus superiores; por otra parte, las medias poblacionales indicaron insatisfacción en la dimensión reconocimiento, exponiendo como necesidad principal nuevas políticas donde se reconozca el desempeño laboral.

De igual manera Sánchez y López (2007) emplearon métodos cuantitativos para analizar el nivel de satisfacción laboral en el sector hotelero de Córdoba, España. Concluyendo que el ambiente de trabajo, las oportunidades de crecimiento, así como el pago por sus servicios son factores de suma importancia que influyen en la percepción de los colaboradores.

Un último estudio es el de Contreras, Pérez Hinojosa (2024) por medio de un análisis cuantitativo y una muestra de 250 colaboradores del sector hotelero en San Luis Potosí, México y basados en la teoría de Herzberg integraron la variable satisfacción con cuatro dimensiones: condiciones laborales, remuneración, oportunidades de desarrollo y ambiente de trabajo; encontraron que tanto los factores intrínsecos así como los extrínsecos tienen influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores, siendo la dimensión ambiente en el trabajo la mejor calificada y la remuneración obtuvo mayor grado de insatisfacción; por medio de análisis de varianza ANOVA no se encontraron diferencias estadísticamente significativas con respecto al sexo, categoría y antigüedad.

DESARROLLO.

Diseño de la investigación.

El estudio se realizó basado en un enfoque cuantitativo por medio de un diseño no experimental, transversal y descriptivo logrando obtener resultados directos sin manipulación de las dimensiones que integran la variable y se aplicaron los procesos estadísticos correspondientes para su análisis (Hernández et al., 2014).

Población y muestra.

La investigación se realizó en un hotel de Tabasco, México. Con el objetivo de que no existiera exclusión de opiniones, el instrumento de investigación se aplicó mediante un censo a todos los colaboradores activos del hotel, la misión de los resultados fue mostrar la correcta percepción acerca de la satisfacción laboral (Hernández et al., 2014).

Tabla 1. Datos demográficos por área de trabajo del censo poblacional.

Área de trabajo	Población	Género		Estado Civil					
		Hombres	Mujeres	Soltero	Casado				
		n	%	n	%	n	%	n	%
Mantenimiento	12	12	10.9%	0	0.0%	2	1.8%	10	9.1%
Seguridad y Botones	15	15	13.6%	0	0.0%	4	3.6%	11	10.0%
Cocina	11	6	5.5%	5	4.5%	7	6.4%	4	3.6%
Camareros	5	5	4.5%	0	0.0%	4	3.6%	1	0.9%
Restaurante	12	11	10.0%	1	0.9%	1	0.9%	11	10.0%
Contraloría	18	11	10.0%	7	6.4%	9	8.2%	9	8.2%
Recepción	6	2	1.8%	4	3.6%	4	3.6%	2	1.8%
Ventas	5	1	0.9%	4	3.6%	4	3.6%	1	0.9%
Ama de llaves	19	5	4.5%	14	12.7%	14	12.7%	5	4.5%
Comité Ejecutivo	7	5	4.5%	2	1.2%	3	2.7%	4	3.6%
N =	110	73	66.2%	37	32.9%	52	47.1%	58	52.6%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 1 confirma que la población de mujeres colaboradoras es menor a la de los hombres alcanzando únicamente el 32.9% de la población, se muestra que existen tres áreas de trabajo donde solamente las

actividades las desarrollan hombres: mantenimiento, seguridad y Stewards; por otra parte, hay mayor porcentaje de personal casados (52.6%) que solteros (47.1%).

Tabla 2. Datos demográficos por edad del censo poblacional.

Área de trabajo	Edad Colaboradores								
	18-22	23-27	28-32	33-37	38-42	43-47	48-52	53-57	58-62
Mantenimiento	1	3	3	1	2	1	0	1	0
Seguridad y Botones	2	2	1	1	2	5	1	1	0
Cocina	1	6	0	0	1	1	2	0	0
Camareros	1	3	0	0	1	0	0	0	0
Restaurante	0	1	1	2	1	1	1	3	2
Contraloría	0	2	3	0	4	2	2	2	2
Recepción	1	3	0	2	0	0	0	0	0
Ventas	0	1	1	1	2	0	0	0	0
Ama de llaves	2	5	1	3	3	2	2	0	0
Comité Ejecutivo	0	1	0	4	1	1	1	0	0
N =	8	27	10	14	17	14	9	7	4

Edad de los participantes por área de trabajo en el censo poblacional.

Fuente: Elaboración propia.

La edad de los colaboradores del hotel oscila entre los 18 a los 62 años; la tabla demuestra que el rango de edad con mayor cantidad es de los 23 a los 27 años con 27 trabajadores, siendo el departamento de cocina el que más ocupa a trabajadores jóvenes; por otra parte, el hotel cuenta con trabajadores de mayor edad con un rango entre los 58 a 62 años únicamente en dos áreas: restaurante (2) y contraloría (2).

Tabla 3. Antigüedad y tipo de contrato de los participantes en el censo poblacional.

Antigüedad	Tipo de contrato	
	n	%
De 6 meses a 1 año	24	21.8%
De 1 a 3 años	31	28.2%
De 4 a 6 años	20	18.2%
De 7 a 9 años	4	3.6%
De 10 a 12 años	10	9.1%
De 13 a 15 años	3	2.7%
De 16 años en adelante	18	16.4%
N=	110	100%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 3 muestra la antigüedad en años de los colaboradores del hotel, mostrando que el rango de 1 a 3 posee el resultado con mayor porcentaje (28.2%) aunque, por otra parte, también hay un número considerable de trabajadores que por lo menos tienen 16 años activos en el hotel. El tipo de contrato que se maneja en el ente económico son dos: trabajadores de confianza y sindicalizados, siendo los primeros quienes presentan mayor referencia porcentual (52.7%).

Instrumento de investigación.

Para el presente estudio, se tomó como referencia el cuestionario elaborado por Evangelista y Jáuregui (2022). El instrumento está conformado por dos partes, la primera parte del instrumento solicita datos sociodemográficos del colaborador que se adaptan a la necesidad del estudio tales como: edad, género, estado civil, área de trabajo, antigüedad y tipo de contrato. La segunda parte se estructura con 23 ítems con respuestas en escala de tipo Likert: 1 = "totalmente en desacuerdo", 2 = "en desacuerdo", 3 = "de acuerdo" y 4 = "totalmente de acuerdo". La confiabilidad total del instrumento muestra como resultado un nivel aceptable de .910 en un análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach (Oviedo y Ocampo, 2005).

Tabla 4 Definición y fiabilidad de las dimensiones que integran la variable satisfacción laboral.

Variable	Dimensión	Definición	Alpha de Cronbach
Satisfacción laboral en colaboradores del sector hotelero	Colaboración	Satisfacción del colaborador acerca del apoyo, trato y reconocimiento que recibe por parte de sus jefes y compañeros de área.	.820
	Planificación	Satisfacción del colaborador acerca de la capacidad de planeación y tiempo asignado para realizar sus actividades.	.815
	Remuneración	Satisfacción del colaborador acerca su pago constante y oportunidades de crecimiento económico.	.830
	Condiciones Físicas	Satisfacción del colaborador acerca el espacio físico que ocupa en su área de trabajo; así como las herramientas disponibles.	.805

Fuente: Elaboración propia con base en Evangelista y Jáuregui (2022).

Recolección y análisis de datos.

La aplicación del instrumento de investigación se realizó en un hotel que forma parte del sector hotelero de Tabasco, México. Se aplicaron estrategias de seguridad y confiabilidad de datos en el proceso; con la finalidad de recolectar información libre de manipulación o influencia en los resultados: 1) se utilizó el método tradicional con cuestionarios impresos con el objetivo de dar seguridad a los colaboradores en sus respuestas; 2) al momento de responder el cuestionario participaron los colaboradores de todas las áreas de trabajo; 3) se aplicó el instrumento en grupos de 20; 3) los cuestionarios terminados eran depositados por el colaborador dentro de una urna cerrada y 4) al terminar de aplicar los cuestionarios, éstos se capturaron y analizaron en el programa estadístico Statics Package for Social Sciencie (SPSS).

Análisis Factorial Exploratorio.

Con el objetivo de verificar la validez del instrumento se tomó como base el proceso de Valdés et al. (2019):

1. Se realizó un análisis de asimetría y curtosis dejando fuera los ítems con valores fuera de los rangos de -2 y +2, con el objetivo de que todos los resultados mostraran una distribución normal y aumentar la validez del modelo.
2. Se aplicó un análisis de comunalidades aceptando únicamente las que mostraban valores por encima de .30.
3. Se empleó un análisis factorial exploratorio utilizando el método de máxima verosimilitud y una rotación de Oblimin directo (ver tabla 5).

Tabla 5. Prueba de KMO y de esfericidad de Bartlett.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de la muestra		0.857
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	845.475
	gl	105
	Sig.	0.000

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 6 explica el porcentaje de varianza el cual se encuentra con un porcentaje acumulado del 61.109% que, para investigaciones en ciencias sociales son niveles aceptables (Valdés et al., 2019). Se confirma por medio del análisis la propuesta de un nuevo instrumento de investigación integrado por 15 ítems, el cual muestra la capacidad estadística para medir el constructo "satisfacción laboral" con respecto a las dimensiones colaboración, planificación, remuneración y condiciones físicas; el cual puede ser aplicado en otras poblaciones.

Tabla 6. Análisis factorial exploratorio para medir la variable satisfacción laboral.

Ítems	Componente % de Carga varianza factorial	Comunalidades
Dimensión 1. Colaboración	28.267	
Recibo un buen trato por parte de mis superiores.	0.525	0.583
Mi jefe directo me brinda el apoyo y confianza para superar los obstáculos en mis actividades.	0.985	0.999
La colaboración entre compañeros aumenta la productividad de la empresa.	0.388	0.374
Recibo reconocimiento por parte de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.	0.465	0.5520
Dimensión 2. Planificación	6.599	
Mi departamento planifica las tareas para saber exactamente qué hacer.	0.379	0.575
El tiempo que me asignan para realizar una tarea es el adecuado.	0.945	0.999
A pesar de las dificultades, cuento con la disposición para realizar tareas.	0.373	0.505
Dimensión 3. Remuneración	20.224	
La empresa me da la oportunidad de ascender y mejorar mis ingresos.	0.643	0.541
Mi productividad tiene relación con el salario que percibo.	0.855	0.666
Cuando mejor sea mi desempeño, mejor será mi remuneración.	0.672	0.489
Mi salario me motiva a quedarme por mayor tiempo en la empresa.	0.716	0.590
Dimensión 4. Condiciones Físicas	6.019	
El espacio físico de trabajo es confortable y agradable.	0.367	0.512
Cuento con equipo tecnológico suficiente para el desarrollo de mis actividades.	0.568	0.553
Mi espacio físico de trabajo es suficiente para el desarrollo de mis actividades.	0.832	0.626
La distribución del área de trabajo facilita la realización de mis labores.	0.659	0.635
Método de extracción: análisis de componentes principales.		
Método de rotación: Oblimin con normalización Kaiser.		

Fuente: Elaboración propia.

Resultados.

Para determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del sector hotelero, se utilizó un análisis de frecuencias y estadística descriptiva, mostrando una distribución de manera normal con un mínimo de 1 y máximo de 4; una curtosis de .286 y una asimetría de .322, dando como resultado una media de 3.006, una mediana de 3.000, una moda de 3.000 y una desviación estándar de .5409; por otra parte se buscó identificar si existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones que integran la variable y datos sociodemográficos de los participantes por medio de un análisis de varianza ANOVA y la prueba T de Student, por último se aplicó un análisis de Correlación de Pearson para saber si la edad o la antigüedad de los factores influyen positiva o negativamente en el nivel de satisfacción de los colaboradores del hotel. Para determinar el nivel de satisfacción laboral, las respuestas se clasificaron en cuatro grupos mediante el cálculo de cuartiles (ver tabla 7).

Tabla 7. Satisfacción laboral por dimensión en el sector hotelero de Tabasco (escala 15-60).

Dimensión	Análisis del CO	Percentil	Rango	%
Colaboración	Los colaboradores están totalmente en desacuerdo con el apoyo, trato y reconocimiento que reciben.	25	≤ 2.75	29.1%
	Los colaboradores están en desacuerdo con el apoyo, trato y reconocimiento que reciben.	50	$2.76 < 3.00$	21.8%
	Los colaboradores están de acuerdo con el apoyo, trato y reconocimiento que reciben.	75	$3.01 < 3.75$	36.4%
	Los colaboradores están totalmente de acuerdo con el apoyo, trato y reconocimiento que reciben.	100	$3.76 \leq 4$	12.7%
Planificación	Los colaboradores están totalmente en desacuerdo con la planeación y tiempo asignado.	25	≤ 2.33	23.4%
	Los colaboradores están en desacuerdo con la planeación y tiempo asignado.	50	$2.34 < 2.67$	22.2%
	Los colaboradores están de acuerdo con la planeación y tiempo asignado.	75	$2.68 < 3.33$	30.0%
	Los colaboradores están totalmente de acuerdo con la planeación y tiempo asignado.	100	$3.34 \leq 4$	24.4%
Remuneración	Los colaboradores están totalmente en desacuerdo con su pago y oportunidades de crecimiento.	25	≤ 2.25	30.9%
	Los colaboradores están en desacuerdo con su pago y oportunidades de crecimiento.	50	$2.26 < 2.75$	23.6%
	Los colaboradores están de acuerdo con su pago y oportunidades de crecimiento.	75	$2.76 < 3.25$	27.3%
	Los colaboradores están totalmente de acuerdo con su pago y oportunidades de crecimiento.	100	$3.25 \leq 4$	18.2%
Condiciones Físicas	Los colaboradores están totalmente en desacuerdo con el espacio físico y el equipamiento.	25	≤ 2.75	29.8%
	Los colaboradores están en desacuerdo con el espacio físico y el equipamiento.	50	$2.76 < 3.00$	22.1%
	Los colaboradores están de acuerdo con el espacio físico y el equipamiento.	75	$3.01 < 3.50$	28.5%
	Los colaboradores están totalmente de acuerdo con el espacio físico y el equipamiento.	100	$3.51 \leq 4$	19.6%

Nota: elaboración propia.

Se observa con los resultados de la tabla 7 que en 3 de las 4 dimensiones que integran la variable satisfacción laboral, más del 50% de la población se encuentra dentro de los rangos desacuerdo a totalmente en desacuerdo, la dimensión con mayor puntaje desfavorable a la satisfacción es remuneración con una suma del 54.5% indicando que los colaboradores no se muestran satisfechos por su paga y no sienten que la empresa les dé la oportunidad para crecer económicamente; por otra parte, la dimensión que presenta un mejor nivel de satisfacción es planificación alcanzando un 54.4% de satisfacción.

El análisis de las medidas de tendencia central confirma los resultados de la tabla anterior; la media más baja pertenece a la dimensión remuneración con 2.70 indicando una tendencia hacia el desacuerdo; por su parte la dimensión planificación muestra la media con mayor valor alcanzando 3.16 esto indica que los colaboradores tienden a sentirse satisfechos con la planeación de sus actividades. Con puntuaciones similares se encuentran

las dimensiones colaboración y condiciones; sus medias alcanzan puntuaciones de 3.097 y 3.095 respectivamente (ver tabla 8).

Tabla 8. Estadísticos descriptivos de las dimensiones que integran la variable satisfacción laboral.

	Colaboración	Planificación	Remuneración	Condiciones
Media	3.097	3.1636	2.7068	3.0955
Mediana	3.000	3.000	2.750	3.000
Moda	3.000	3.000	3.000	3.000
D.E.	.691	.598	.735	.599
Mínimo	1	1	1	1
Máximo	4	4	4	4
N	110	110	110	110

Fuente: Elaboración propia.

En la presente investigación se buscó identificar los puntos a mejorar respecto a la variable satisfacción laboral con el objetivo de aplicar mejoras continuas que ayuden al progreso del sector hotelero en Tabasco; por ello se realizó la estadística descriptiva por cada uno de los ítems de las dimensiones que integran la variable.

La dimensión remuneración, presenta en los datos generales la media poblacional más baja. La tabla 9 confirma que 3 de los 4 ítems que la conforman se encuentran por debajo del valor 3 = de acuerdo, los colaboradores no encuentran motivación para quedarse por mucho tiempo dentro de la empresa porque perciben que su desempeño no es remunerado de la manera adecuada.

Por otra parte, en la dimensión planificación, los colaboradores presentan las medias más altas en todos los ítems del instrumento, resaltando la P7 con un puntaje de 3.327 indicando que los colaboradores a pesar de las dificultades muestran disposición laboral.

Tabla 9. Estadísticos descriptivos de los ítems con mayor y menor media por dimensión

Ítems	N	Mínimo	Máximo	Media	D.E.
Dimensión 1. Colaboración					
P1. Recibo un buen trato por parte de mis superiores.	110	1	4	3.245	.806
P2. Mi jefe directo me brinda el apoyo y confianza para superar los obstáculos en mis actividades.	110	1	4	3.100	.937
P3. La colaboración entre compañeros aumenta la productividad de la empresa.	110	1	4	3.218	.718
P4. Recibo reconocimiento por parte de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.	110	1	4	2.754	.950
Dimensión 2. Planificación					
P5. Mi departamento planifica las tareas para saber exactamente qué hacer.	110	1	4	3.045	.721
P6. El tiempo que me asignan para realizar una tarea es el adecuado.	110	1	4	3.118	.738
P7. A pesar de las dificultades, cuento con la disposición para realizar tareas.	110	1	4	3.327	.639
Dimensión 3. Remuneración					
P8. La empresa me da la oportunidad de ascender y mejorar mis ingresos.	110	1	4	3.027	.840
P9. Mi productividad tiene relación con el salario que percibo.	110	1	4	2.754	.900
P10. Cuando mejor sea mi desempeño, mejor será mi remuneración.	110	1	4	2.527	.925
P11. Mi salario me motiva a quedarme por mayor tiempo en la empresa.	110	1	4	2.518	.945
Dimensión 4. Condiciones Físicas					
El espacio físico de trabajo es confortable y agradable.	110	1	4	3.081	.779

Cuento con equipo tecnológico suficiente para el desarrollo de mis actividades.	110	1	4	2.836	.851
Mi espacio físico de trabajo es suficiente para el desarrollo de mis actividades.	110	1	4	3.263	.645
La distribución del área de trabajo facilita la realización de mis labores.	110	1	4	3.200	.726

Fuente: Elaboración propia.

Para encontrar resultados con mayor claridad y contundencia se realizaron análisis de varianza ANOVA, para saber si existen diferencias estadísticamente significativas por cada dimensión que integran la variable satisfacción laboral entre las áreas de trabajo del hotel (ver tabla 10) y la antigüedad de los colaboradores (ver tabla 11) y una prueba T para analizar qué tipo de contratación presenta mayor nivel de satisfacción (ver tabla 12).

Tabla 10. Análisis de varianza (Anova) por dimensiones referente a las áreas de trabajo.

Dimensión	Área de Trabajo	N	Media	F	Sig. (bilateral)
Colaboración				3.401	.001*
	Mantenimiento	12	3.4583		
	Seguridad y Botones	15	3.0500		
	Cocina	11	2.7045		
	Camareros	5	2.6000		
	Restaurante	12	2.8958		
	Contraloría	18	3.2222		
	Recepción	6	3.6667		
	Ventas	5	3.9000		
	Ama de llaves	19	2.8158		
Comité Ejecutivo	7	3.2857			
Planificación				2.014	.045*
	Mantenimiento	12	3.4167		
	Seguridad y Botones	15	3.4000		
	Cocina	11	2.9394		
	Camareros	5	3.0000		
	Restaurante	12	2.9444		
	Contraloría	18	3.1296		
	Recepción	6	3.2778		
	Ventas	5	3.7333		
	Ama de llaves	19	2.9123		
Comité Ejecutivo	7	3.3333			
Remuneración				2.765	0.006*
	Mantenimiento	12	2.5833		
	Seguridad y Botones	15	3.0167		
	Cocina	11	2.5000		
	Camareros	5	2.6000		
	Restaurante	12	2.9375		
	Contraloría	18	2.5833		
	Recepción	6	3.2500		
	Ventas	5	3.5000		
	Ama de llaves	19	2.5263		
Comité Ejecutivo	7	2.0357			
Condiciones	Físicas			2.577	0.010*
	Mantenimiento	12	3.1875		
	Seguridad y Botones	15	3.3667		
	Cocina	11	2.4773		
	Camareros	5	3.1000		

Restaurante	12	3.1875
Contraloría	18	3.2222
Recepción	6	2.9583
Ventas	5	3.5500
Ama de llaves	19	2.9868
Comité Ejecutivo	7	2.9286

Nota: * $p \leq .05$

Fuente: elaboración propia

Se realizó la prueba Post Hoc de Bonferroni y los resultados los muestra la tabla 10, la cual indica que existen diferencias estadísticamente significativas en todas las dimensiones que integran la variable satisfacción laboral con respecto al área de trabajo a la que pertenecen los colaboradores; dando como resultado que, dependiendo el área de trabajo, la satisfacción laboral se percibe de manera diferente. Resaltando que el área de cocina es la que presenta media más baja en 3 dimensiones: colaboración, planificación y condiciones; por otra parte, en la dimensión remuneración el área de comité ejecutivo es la que presenta menor nivel de satisfacción.

Tabla 11. Análisis de varianza (Anova) por dimensiones referente a la antigüedad de los colaboradores.

Dimensión	Antigüedad	N	Media	F	Sig. (bilateral)
Colaboración				.921	.483
	De 6 meses a 1 año	24	3.3021		
	De 1 a 3 años	31	3.0242		
	De 4 a 6 años	20	3.0000		
	De 7 a 9 años	4	3.3750		
	De 10 a 12 años	10	3.2000		
	De 13 a 15 años	3	2.5833		
De 16 a más años	18	3.0278			
Planificación				.903	.483
	De 6 meses a 1 año	24	3.2361		
	De 1 a 3 años	31	3.1075		
	De 4 a 6 años	20	3.1500		
	De 7 a 9 años	4	3.2500		
	De 10 a 12 años	10	3.5000		
	De 13 a 15 años	3	3.0000		
De 16 a más años	18	3.0000			
Remuneración				1.50	.184
	De 6 meses a 1 año	24	2.9271		
	De 1 a 3 años	31	2.6048		
	De 4 a 6 años	20	2.8625		
	De 7 a 9 años	4	2.3750		
	De 10 a 12 años	10	2.9250		
	De 13 a 15 años	3	2.2500		
De 16 a más años	18	2.4444			
Condiciones	Físicas			.532	.783
	De 6 meses a 1 año	24	3.1042		
	De 1 a 3 años	31	3.0000		
	De 4 a 6 años	20	3.2250		
	De 7 a 9 años	4	2.8750		
	De 10 a 12 años	10	3.2750		
	De 13 a 15 años	3	3.0000		
De 16 a más años	18	3.0694			

Nota: * $p \leq .05$

Fuente: elaboración propia

La tabla 11 indica que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción laboral con respecto a la antigüedad de los trabajadores; se confirma que los años laborados en el hotel no afectan el nivel de satisfacción que perciben los colaboradores.

Tabla 12 Comparación de las medias poblacionales de las dimensiones con el tipo de contrato.

Dimensión	Estado Civil	N	Media	D.E.	t	Sig. (bilateral)
Colaboración	Confianza	58	3.1336	0.73481	0.573	0.568
	Sindicalizado	52	3.0577	0.64477		
Planificación	Confianza	58	3.1954	0.57238	0.586	0.559
	Sindicalizado	52	3.1282	0.63023		
Remuneración	Confianza	58	2.6509	0.76654	-	0.402
	Sindicalizado	52	2.7692	0.70162		
Condiciones Físicas	Confianza	58	3.1379	0.57387	0.784	0.435
	Sindicalizado	52	3.0481	0.62825		

Nota: * $p \leq 0.05$ Fuente: elaboración propia

La tabla 12 muestra los resultados de la prueba T de Student, la cual no encontró diferencias estadísticamente significativas; el tipo de contrato no genera un impacto en la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel. Para terminar los análisis estadísticos de la investigación se realizó una correlación de Pearson (ver tabla 13), los resultados muestran que no se encontraron correlaciones entre las dimensiones que integran la variable satisfacción laboral con la edad y la antigüedad que presentan los colaboradores; esto indica que el rango edad o los años laborando en la empresa no generan un mayor o un menor grado de satisfacción; y se reitera el resultado previo donde el análisis Anova no presenta diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 13. Correlación entre las dimensiones de satisfacción laboral con la edad y antigüedad de los colaboradores.

Dimensiones	Colaboración	Planificación	Remuneración	Condiciones Físicas	Edad	Antigüedad
Colaboración	1	.550**	.599**	.600**	.021	.089
Planificación		1	.405**	.577**	.039	.058
Remuneración			1	.590**	.087	.163
Condiciones Físicas				1	.088	.060
Edad					1	.581**
Antigüedad						1

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIONES.

Las dimensiones que integran la variable satisfacción laboral son factores indispensables para entender y brindar mejora continua a la satisfacción laboral en el sector hotelero. La colaboración trae consigo el reflejo positivo entre el colaborador y su equipo de trabajo fomentando un ambiente de trabajo en armonía; por su parte la planificación como la capacidad de establecer tareas y tiempos de realización funge como un medio para reducir la incertidumbre en las actividades y mejora la confianza de los colaboradores al momento de realizarlas. Por otra parte la remuneración considerada una de las dimensiones de mayor impacto en la satisfacción laboral se centra en el salario como los incentivos adicionales, así como la oportunidad de crecimiento económico que tienen los colaboradores dentro de la organización y por último las condiciones físicas referidas al ambiente de infraestructura y herramientas tecnológicas con las que cuentan los colaboradores; estas cuatro dimensiones se relacionan con el estudio García, Fontalvo y Marín (2021) así como

el de Contreras, Pérez e Hinojosa (2024) donde sus investigaciones incluyen dimensiones muy semejantes; es por ellos que modelar y aplicar estrategias que abarquen estas dimensiones no solo promueven una mejor satisfacción laboral, sino que de manera paralela la organización genera una mejor productividad, calidad en los servicios, atención al cliente y menor rotación de personal.

Dentro del sector hotelero, las reseñas y experiencias que los clientes pueden expresar son el reflejo del desempeño de los colaboradores, es por ello que esta investigación permitió conocer el nivel de satisfacción laboral en una muestra del sector en el estado de Tabasco, la media más alta se encontró en la planificación dando por entendido que las actividades así como el tiempo que se tiene para realizarlas son los adecuados, este resultado hace mancuerna con lo expuesto por Sánchez y López (2007) donde mencionan que los colaboradores se encuentran satisfechos con la manera en la que realizan sus actividades y la manera en que se plantean los objetivos de la organización.

Caso contrario, los resultados muestran un menor grado de satisfacción con la remuneración que reciben, no sienten que sus actividades dentro de la organización sean recompensadas económicamente y dudan que su estadía en la empresa haga que su crecimiento económico vaya en aumento reconociendo que existen las posibilidades de encontrarse en un estancamiento financiero; lo que hace concordar con lo concluido por Contreras, Pérez e Hinojosa (2024) donde también marcan a la remuneración con mayor nivel de insatisfacción.

Las dimensiones colaboración y reconocimiento presentaron medias aceptables; donde los colaboradores se encuentran ligeramente satisfechos con el apoyo de sus compañeros y superiores así como en el reconocimiento que reciben por realizar sus actividades; este resultado no concuerda con lo obtenido por García, Fontalvo y Marín (2021) donde los colaboradores no se sienten reconocidos y recomiendan un nuevo planteamiento en las políticas internas de la empresa para que los trabajadores sean reconocidos de mejor manera.

Por último los análisis de varianza ANOVA presentaron diferencias estadísticamente significativas en las áreas de trabajo; siendo en el área de cocina la que mayor nivel de insatisfacción presenta y el área de ventas la más satisfecha; por otra parte, no se presentaron diferencias estadísticas con relación a la edad de los colaboradores y la antigüedad; esto indica que la satisfacción no aumenta o disminuye por los años que lleva el personal dentro de la organización; de igual manera el análisis con la prueba T no mostró diferencias de satisfacción entre los colaboradores de confianza y sindicalizados; resultado que concuerda de nueva cuenta con lo expresado por Contreras, Pérez e Hinojosa (2024) donde sus ANOVAS no dan diferencias entre la categoría y la antigüedad.

Los resultados encontrados en la presente investigación serán de apoyo a la alta dirección para la detección temprana de errores y aplicar métodos de mejora continua, priorizando sus esfuerzos en las áreas de mayor necesidad con el objetivo de encontrar estrategias que beneficie tanto a los colaboradores como a la empresa que se encuentra a su cargo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Contreras-Félix, R. P., Pérez-Hernández, L., & Hinojosa-López, J. I. (2024). Análisis de la satisfacción laboral en el sector hotelero. *NovaRua*, 29(2), 25–44. <https://doi.org/10.20983/novarua.2024.29.2>
2. Evangelista, Y. y Jáuregui, D. (2022). El liderazgo transaccional y la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles corporativos en San Isidro y Miraflores en 2021. Tesis de grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/666989>
3. García, S., Fontalvo, Y., y Marín, L. (2021). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: caso de Bucaramanga-Santander. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 5(1), 147–158. <https://doi.org/10.21071/riturem.v5i1.13333>
4. González, F., Sánchez, S., y López-Guzmán T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba - España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. 20 (5):1047-1068. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180722704005>
5. Gupta, S., Mc Laughlin, E., y Jung, H. (2021). Employee satisfaction and service quality in hospitality: A critical review. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102943. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102943>
6. Hackman, J. y Oldham, G. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
7. Hwang, J., Lee, K., y Park, J. (2020). The role of job satisfaction in hotel employees' performance: A mediating model. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(2), 161-177. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1711546>
8. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill Education.
9. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
10. Judge, T., Weiss, H., Kammeyer, J. y Hulin, C. (2017) Job attitudes, Job satisfaction, and Job Affect: A century of Continuity and of Change. *Journal of Applied Psychology*. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28125260>

11. Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297–1349). Chicago: Rand McNally. Recuperado de:
12. https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Causes_of_Job_Satisfaction
13. Cuic, A., Bilic, I. y Brajkovic, I. (2022). Internal Communication and Employee Satisfaction in Hospitality. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 27, (1), 1-16. <https://doi.org/10.30924/mjcmi.27.1.1>
14. Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. Recuperado de: <https://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>
15. Oviedo, H. y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente Alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (4), 572-580. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
16. Prentice, C., Domínguez, B., y Lu, X. (2020). Emotional labor, teamwork, and job satisfaction in hospitality: Evidence from hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 44(6), 1027-1043. <https://doi.org/10.1177/1096348020933472>
17. Pujol-Cols, L. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión literaria acerca de sus principales determinantes. *Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, 34 (166), 3-18. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
18. Robbins, S. y Judge, T. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.
19. Sánchez Cañizares, S., López-Guzmán, T. y Millán, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 16(2), 213-230. Recuperado de: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/12921>
20. Valdés, A.A., García, F.I., Torres, G.M., Urías, M., y Samhir, C. (2019). Medición en investigación educativa con el apoyo del SPSS y el AMOS. México: Departamento de Educación, Instituto Tecnológico de Sonora. [https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-sociales/MEDICI%C3%93N%20EN%20INVESTIGACI%C3%93N%20\(1\).pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-sociales/MEDICI%C3%93N%20EN%20INVESTIGACI%C3%93N%20(1).pdf)
21. Vargas, I. y Sánchez, M. (2017). Satisfacción laboral en la atención al cliente en el Hotel Waalay Wanka en el año 2016–2017. *Revista Logos*, 7(1). Recuperado de <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1420>
22. Vera, L. (2021). Satisfacción laboral y su relación con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel Hausen, Trujillo año 2019. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte.
23. Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.