



RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - E-Revistas - Google Scholar DOI - REBID - Mendeley -  
 DIALNET - ROAD - ORCID

# **Title:** La satisfacción en el trabajo y su relación con los resultados Financieros de las Pymes Turísticas

**Authors:** Luis Alfredo-ARGÜELLES, Román Alberto QUIJANO-GARCIA, Mario Javier-FAJARDO, Fernando-MEDINA-BLUM

Editorial label ECORFAN: 607-8324  
 BCIE Control Number: 2016-01  
 BCIE Classification (2016): 221116-0101

**Pages:** 11  
**RNA:** 03-2010-032610115700-14

**ECORFAN-México, S.C.**

244 – 2 Itzopan Street  
 La Florida, Ecatepec Municipality  
 Mexico State, 55120 Zipcode  
 Phone: +52 1 55 6159 2296  
 Skype: ecorfan-mexico.s.c.  
 E-mail: contacto@ecorfan.org  
 Facebook: ECORFAN-México S. C.  
 Twitter: @EcorfanC

[www.ecorfan.org](http://www.ecorfan.org)

**Holdings**

Bolivia	Honduras	China	Nicaragua
Cameroon	Guatemala	France	Republic of the Congo
El Salvador	Colombia	Ecuador	Dominica
<b>Peru</b>	Spain	Cuba	<b>Haití</b>
Argentina	Paraguay	Costa Rica	Venezuela
Czech Republic			



# ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

## Resumen

**Basándose en la satisfacción de los empleados con su trabajo dentro del marco de la calidad de vida laboral, se determinan consideraciones para diseñar estrategias que incentiven la productividad impactando los rendimientos financieros empresariales. Sustentado en un instrumento válido y confiable para medir la satisfacción de los empleados con su trabajo y la teoría adecuada para medir la rentabilidad, se seleccionan 33 empresas del ramo turístico localizando a 264 trabajadores, se entrevistan y obtiene análisis financiero 2015, de enero a marzo 2016, los datos se procesan y correlacionan obteniendo un modelo matemático predictivo (satisfacción en el trabajo-resultados financieros) para tomar decisiones, arrojando un coeficiente de correlación múltiple (R) 72.9% y coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) 53.1%; las variables independientes pueden ser predictoras.**



# ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

## 1. Introducción

**Analizar el grado de satisfacción en el trabajo, a la luz de todas las vertientes, implica centrar la atención en las características del individuo, las circunstancias del ambiente de trabajo, o la combinación de ambas. La gestión empresarial es centro de atención y objeto de estudio de los investigadores, empresarios y autoridades gubernamentales, por su impacto en el desarrollo de las organizaciones y su penetración en las diversas esferas sociales (Zayas, 1996). Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral, hay evidencia que los principales factores son: trabajo intelectual y estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables en el entorno y compañerismo. Los mismos empleados prefieren puestos que les proporcionen oportunidades para demostrar sus habilidades y capacidades además de ofrecer un gran abanico de tareas, así como retroalimentación acerca de su desempeño. Aquellos puestos sin reto provocan rutina, fastidio, frustración y pueden conducir al fracaso. Asimismo, los empleados requieren sistemas de pagos y políticas de ascenso justas y congruentes con su visión.**



# **ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing**

**Es un verdadero reto estudiar la satisfacción en el trabajo como parte de la Calidad de Vida Laboral, principalmente porque es el motor que garantiza la productividad y se refleja en los rendimientos financieros de las organizaciones. Para el empleo habrá que establecer un modelo eficiente de productividad, basado en que la producción busca controlar los tiempos invertidos en los procesos productivos a fin de reducir los costos de producción. Un nuevo pensamiento en la organización, es pensar en el binomio empresa-trabajador lo que lleva a tener el control de estos dos elementos para provocar mayor eficiencia y productividad de los entes económicos.**

**A través de este artículo se pretende contribuir al conocimiento de la satisfacción en el trabajo como parte de la calidad de vida laboral y la influencia que tiene en los resultados de las organizaciones. Para alcanzar este objetivo primero habrá que revisar los elementos que configuran la satisfacción laboral como segmento de la calidad de vida en el trabajo, y los resultados financieros en los entes económicos.**

**Este trabajo de investigación aporta al conocimiento un modelo matemático predictivo que condiciona los resultados financieros de las organizaciones con la satisfacción en el trabajo de sus empleados. Por supuesto que bajo un contexto definido de las Pymes Turísticas del Estado de Campeche.**



# **ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing**

## **2. Marco teórico**

**La satisfacción se toma como un factor determinante en la gestión de los recursos humanos y es un elemento fundamental para promover la productividad y rendimientos financieros de las organizaciones, constatando que aquellos trabajadores más satisfechos son generalmente los más productivos (Martínez, 2007).**

**Cuando se habla de organizaciones productivas es necesario tocar el tema de los recursos humanos, ya que se requiere la participación de las personas y de una constante relación con las empresas; los factores que inciden en la productividad son la motivación, la satisfacción laboral, y el clima laboral entre otros (Cequea y Nuñez, 2011).**

**Es responsabilidad de la dirección de las empresas, así como de todos los diferentes niveles de supervisión, conocer el estado de satisfacción o insatisfacción que se manifiesta en los centros de trabajo, investigando las actitudes de trabajadores y directivos, ya que del conocimiento profundo de ello dependerá el éxito de la organización, para hacerla más eficiente, competitiva y rentable**



# ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Cuando González et al., (2009) esboza la calidad de vida laboral como un concepto multidimensional que se perfecciona cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su percepción ha cubierto sus necesidades personales; para su estudio las divide en 7 dimensiones dentro de la que se encuentra la satisfacción en el trabajo. Asimismo, el concepto influenciado por el neopositivismo que elige como lógica las categorías e incluye como objeto de estudio todos los que pueden describirse en la estructura de las organizaciones, además que reconoce la necesidad de basarse en el funcionalismo que propone una teoría de la motivación para conocer la Calidad de Vida Laboral y que contiene inmersa la satisfacción de los trabajadores es el señalado por González et al. (2010) que lo concluye como: *“Es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre”*.



# ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

## 3. Metodología

Se inicia el trabajo aproximando los conceptos de satisfacción en el trabajo, calidad de vida, resultados empresariales y la correlación entre ellos, siendo su diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transeccional (Hernández et al., 2006), toda vez que el objeto de estudio es describir el grado satisfacción de los trabajadores con su empleo como parte de la calidad de vida laboral y su relación con la rentabilidad de las organizaciones.

Se trabaja con 33 empresas del sector turístico del Municipio de Campeche, al ser las más representativas del medio de acuerdo a las fuentes informativas del Sistema Empresarial Mexicano y contar con más de 10 trabajadores cuando menos para poder ser investigadas y obtener aportaciones significativas.

La recolección de datos para las variables independientes identificadas como:  $X_1$  al  $X_{10}$  se hizo a través del instrumento válido y confiable elaborado por González et al. (2010), mismo que fue contextualizado y piloteado con un alpha de cronbach de 0.87 que es satisfactorio. Este cuestionario consta de 7 dimensiones con 74 ítems, tomándose la variable “Satisfacción en el trabajo” con 10 ítems para este trabajo de investigación, que están estructurados en una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta: Nada satisfactorio = 0, Poco satisfactorio = 1, Punto neutro = 2, Satisfactorio = 3, Muy satisfactorio = 4. Relativo a la variable dependiente identificada como Y, el valor asignado es el relativo a los resultados financieros de las empresas por el ejercicio fiscal 2015.



# ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Variable	Descripción
Y	Resultados Financieros
X <sub>1</sub>	Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro
X <sub>2</sub>	En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro
X <sub>3</sub>	Con respecto al turno del trabajo que tengo asignado me encuentro
X <sub>4</sub>	En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es
X <sub>5</sub>	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comprado con otras instituciones que conozco) es
X <sub>6</sub>	Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es
X <sub>7</sub>	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es
X <sub>8</sub>	Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo
X <sub>9</sub>	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento
X <sub>10</sub>	Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es

**Tabla 1.** Identificación de las variables independientes y dependientes.

Fuente: Elaboración propia con elementos del cuestionario González et al., (2010)



#### 4. Resultados

# ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Y	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>
0.33	3	3	4	2	3	3	2	3	4	2
0.31	2	4	3	1	3	4	1	3	3	3
0.32	1	4	3	4	4	4	1	4	2	4
0.31	3	2	3	4	3	3	1	3	2	3
0.33	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2
0.29	3	2	4	2	3	2	3	3	3	4
0.3	3	2	3	1	3	4	3	4	2	3
0.31	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4
0.3	3	3	2	2	4	3	3	2	1	3
0.33	3	3	2	4	4	3	2	4	2	3
0.3	2	4	4	1	1	3	4	1	4	3
0.31	2	2	3	3	2	4	4	2	2	3
0.33	3	1	4	1	1	3	4	4	4	2
0.33	3	3	3	4	3	4	2	3	3	1
0.32	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
0.34	4	4	3	1	1	4	2	3	4	2
0.3	4	1	4	2	1	2	3	4	3	1
0.29	4	2	1	4	4	2	4	2	1	1
0.38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
0.31	2	4	3	2	2	3	3	2	4	4
0.36	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3
0.34	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
0.33	2	2	4	1	2	2	3	3	3	3
0.36	3	2	3	4	4	2	3	3	4	4
0.35	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3
0.34	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
0.33	4	4	1	4	2	4	3	2	2	1
0.33	3	4	4	2	1	2	3	4	2	3
0.35	3	4	2	4	4	3	2	3	4	4
0.31	4	1	1	3	4	1	4	3	3	3
0.37	4	4	4	2	3	4	3	3	3	2
0.36	3	4	2	2	4	2	3	4	4	3
0.33	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3

**Tabla 2.** Matriz de datos Resultados Financieros/Satisfacción en el trabajo  
Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas.



# ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

En la Tabla 2 se puede observar que la rentabilidad de las empresas oscila del 0.29 a 0.38, lo que significa que por cada peso de activos invertidos se están generando entre 0.29 y 0.38 de resultados financieros; asimismo, que la percepción de los trabajadores con la satisfacción en el trabajo es satisfactoria, toda vez que la mayor incidencia se da en los niveles 3 = Satisfactorio y 4 = Muy Satisfactorio.

La ecuación de regresión múltiple con 10 variables independientes es la mostrada como ecuación :

$$Y = 0.174 + 0.007X_1 + 0.007X_2 + 0.001X_3 + 0.005X_4 + 0.003X_5 + 0.004X_6 + 0.003X_7 + 0.009X_8 + 0.010X_9 + 0.003X_{10}$$



# ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

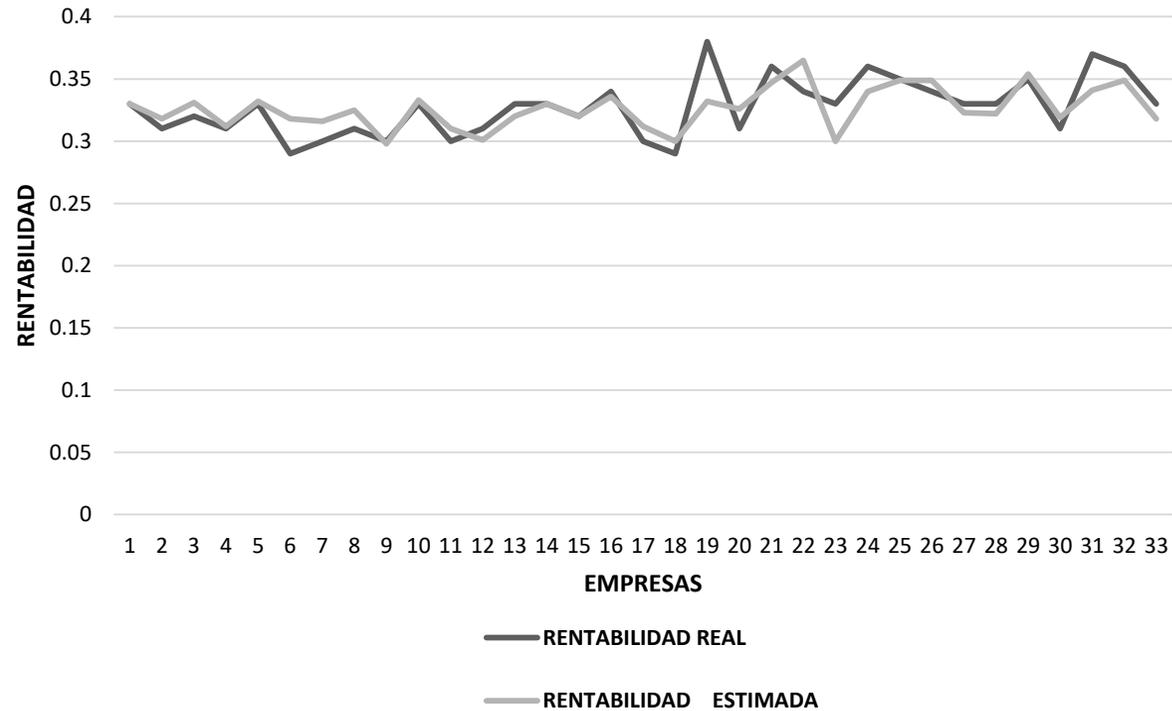


GRAFICO 1 *Bondad de Ajuste del modelo Resultados Financieros-Satisfacción en el trabajo.*  
Fuente: *Elaboración propia*



# ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

## 5.- Discusión y Conclusiones

**Este estudio deja de manifiesto que las empresas que se toman mantienen en promedio 9 trabajadores y que son similares en cuanto a la rentabilidad que las investigadas por Benavente (2008) al tener rendimientos financieros en un promedio del 35% sobre sus activos, cuya investigación revela la influencia de la calidad de vida sobre dichos resultados.**

**En tanto al recurso humano se le proporcionen todos los elementos necesarios para poder percibir una adecuada satisfacción, los resultados financieros irán en crecimiento y ser lo que los actores de las organizaciones esperan. Ante este panorama, la ecuación (1) obtenida es un elemento predictor valioso que permite ratificar lo expuesto al determinar una relación positiva creciente entre los resultados financieros y la satisfacción con el trabajo de los empleados. Queda ratificado con el coeficiente de correlación del 72.9% y el de determinación del 53.1%, significando que cualquiera de las variables independientes da respuesta a los resultados financieros (dependiente).**



**ECORFAN®**

**© ECORFAN-Mexico, S.C.**

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIE is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- ([www.ecorfan.org/](http://www.ecorfan.org/) booklets)