

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO^{1,2,3}

Analysis of job satisfaction in the hotel sector

Recibido: 12 de mayo de 2024
Aceptado: 7 de julio de 2024

.....
 1- Rita Patricia Contreras-Félix. Licenciada en Contaduría Pública. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. A307992@alumnos.uaslp.mx.  ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-7343-1254>

2- Lucero Pérez-Hernández. Licenciada en Contaduría Pública. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. A308079@alumnos.uaslp.mx.  ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-5567-032X>

3- Jessica Ivonne Hinojosa-López*. Doctora en Gestión Estratégica de Negocios. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. jessica.hinojosa@uaslp.mx.  ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8751-2388>. *autora de correspondencia



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

RESUMEN

El propósito de esta investigación es evaluar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector hotelero, además de analizar las diferencias a partir del sexo, generaciones de nacimiento y categoría de hotel, así como comparar los niveles de satisfacción intrínseca y extrínseca. Se utilizó una metodología cuantitativa con alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 126 colaboradores de hoteles. Se utilizó la técnica de encuesta autoadministrada mediante el instrumento S20/23 de Meliá y Peiró (1998). Los resultados indican una correlación entre los elementos intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral, destacando que no se encontraron diferencias generacionales y por sexo en las percepciones de satisfacción, y en cuanto a la categoría de hotel sólo el factor de supervisión mostró diferencias.

Palabras clave: Sector hotelero; Satisfacción laboral; Diferencias generacionales; Factores intrínsecos; Factores extrínsecos.

ABSTRACT

The purpose of this research is to evaluate the factors that influence job satisfaction of employees in the hotel sector, in addition to analyzing the differences based on sex, birth generations and hotel category, as well as comparing the levels of intrinsic and extrinsic satisfaction. A correlational quantitative method was used. The study sample consisted of 126 hotel employees. The self-administered survey technique was conducted using instrument S20/23 by Meliá and Peiró (1998). Results indicate a correlation between intrinsic and extrinsic elements of job satisfaction, highlighting that no generational or gender differences were found in perceptions of satisfaction, and regarding the hotel category, only the supervision factor showed differences.

Keywords: Hotel sector; Job satisfaction; Generational differences; Intrinsic factors; Extrinsic factors.

Clasificación JEL: J28, J81, L83, D23

Introducción

La organización es una corporación económica que muestra el éxito o fracaso resultado de la administración (Sotomayor, 2009). El éxito se ha asociado con el aumento de la productividad y cumplimiento de metas establecidas, mismo que deriva del esfuerzo que los colaboradores aportan (Gamboa, 2010).

La satisfacción laboral es comprendida como las aptitudes positivas que tienen los colaboradores dentro de su organización respecto a los factores internos de acuerdo con la visión, misión, objetivos y procesos; de tal manera que los trabajadores se sentirán orgullosos de pertenecer a dicha institución (Morillo, 2006), agregando que el trabajador se encontrará satisfecho con sus tareas a realizar y dará como resultado actitudes positivas hacia su trabajo; por el contrario, cuando se siente insatisfecho tendrá actitudes negativas para realizar sus tareas (Robbins y Judge, 2009).

Por su parte, la aportación de Pichler y Wallace (2009) indica que la satisfacción laboral es consecuencia de varias características percibidas como recompensas intrínsecas, siendo las que surgen del trabajo realizado; así como recompensas extrínsecas, que son integradas por elementos como el salario y beneficios económicos. A partir de estos factores el trabajador evalúa su nivel de satisfacción en el trabajo, destacando que cuando se percibe satisfecho, se logra de una manera más rápida y eficiente el cumplimiento de los objetivos que establece la empresa (Salgado et al., 1996), y de esta manera encontrarán su motivación para ofrecer un servicio y/o productos de calidad hacia los clientes (Rentería-Vega et al., 2023).

La satisfacción laboral ha sido estudiada por diversas disciplinas, desde el enfoque de la psicología, se considera como un conjunto de actitudes o sentimientos, por lo tanto, este término se ocupa principalmente en saber cómo se sienten los empleados o bien saber qué piensan sobre su empleo. La segunda disciplina que es recursos humanos el cual se centra en los esfuerzos sobre el estudio de beneficios y circunstancias para salvaguardar a los colaboradores satisfechos y por lo tanto más productivos. Por último, la economía es un determinante sobre la utilidad total respecto a la utilidad que deriva del trabajo (Salazar y Ospina, 2019).

Respecto a la utilidad económica que deriva del trabajo, en esta investigación se considera como unidad de análisis al sector hotelero ya que ha ido incrementando en todo el mundo gracias a la globalización del turismo. En un inicio, López-Guzmán et al. (2010) señalaron que la importancia económica del turismo ha provocado que día a día se genere mayor competencia entre los destinos turísticos, y a la vez también se observe el aumento en la oferta hotelera. En el sector de servicios, el análisis del personal es sobresaliente, y particularmente en la actividad turística se encontró que su estudio se concentra en el análisis de la demanda turística, la satisfacción del huésped, la propagación de productos turísticos y las percepciones de los colaboradores que trabajan en los hoteles.

Siguiendo esta línea, en el presente estudio se considera la necesidad de valorar las opiniones de los colaboradores respecto a su satisfacción en los puestos de trabajo ya que la evidencia previa de Millán et al. (2007) indica que el incremento en la satisfacción se refleja en una mejor atención al cliente y en consecuencia en el aumento de la productividad.

Además, el turismo ha tenido gran éxito debido a la globalización ya que ha surgido el desarrollo comercial de nuevos parajes y atractivos para todos los turistas, y por esta razón, México se ha visto favorecido de este fenómeno. De acuerdo con un estudio realizado por la Secretaría de Turismo, México ocupaba un lugar importante en la demanda hotelera a nivel mundial, se obtuvo este lugar porque los clientes percibían

un ambiente agradable (Secretaría de Turismo, 2017). Para el 2023, México tuvo un incremento histórico en las divisas de visitantes internacionales con un total de 30 mil 809 millones de dólares lo cual representa 10% de avance respecto del año 2022. De acuerdo con expectativas para el 2024 se espera alcanzar los 31 mil 141 millones de dólares en divisas; representando aproximadamente 42 millones 469 millones de turistas internacionales (Secretaría de Turismo, 2023a). Conforme a esta misma Secretaría, el sector turístico en México representó 5.5% del Producto Interno Bruto (PIB), en el cuarto trimestre de 2023 y se proyecta que para el 2024 PIB Turístico crezca un aproximado de 8.7% (Secretaría de Turismo, 2023b).

El servicio de hotelería nacional es una actividad muy importante que muestra un crecimiento continuo, un reflejo de esto se observa en la construcción de 17 mil 660 nuevos cuartos en 2022, permitiendo un incremento en el hospedaje con lo cual se reafirmó a México como la séptima potencia a nivel mundial en cuanto a infraestructura hotelera (Secretaría de Turismo, 2023c). Asimismo, esta Secretaría de Turismo (2023c) reportó que, en San Luis Potosí, aumentó la llegada de turistas durante el 2022, representando en promedio un crecimiento de 31% respecto a años anteriores, esto como resultado de contar con cuatro nuevos pueblos mágicos: Real de Catorce, Xilitla, Aquismón y Santa María del Río, permitiendo la difusión de destinos como el Jardín Surrealista de Edward James y el Sótano de las Golondrinas.

Considerando los planteamientos expuestos, este estudio busca evaluar los factores que influyen a la satisfacción laboral de los colaboradores en el sector hotelero en Ciudad Valles, San Luis Potosí, en México; así como identificar las diferencias por sexo, categoría de hotel, y generaciones de nacimiento. A la par, busca comparar los niveles de satisfacción intrínseca y extrínseca y estimar un índice de satisfacción laboral para el sector hotelero. La unidad de análisis ha sido seleccionada por reflejar un destacado crecimiento turístico en los últimos años (Gobierno del Estado de San Luis Potosí, 2022), esto se refleja en el incremento de 34.1% en la tasa media anual de crecimiento del último bienio en la llegada de turistas (Secretaría de Turismo SLP, 2022).

Finalmente se destaca que la presente investigación contribuye a la literatura sobre la gestión del talento humano en el sector turístico, particularmente de la hotelería en la región de la huasteca potosina, proporcionando la identificación de los elementos valiosos para los colaboradores al evaluar su satisfacción en el sector. Gestionar la satisfacción de los colaboradores del turismo permite la mejora en la calidad del servicio otorgado contribuyendo al cumplimiento de las expectativas de los huéspedes y consecuentemente reforzando su lealtad y satisfacción (Sibanyoni et al., 2024).

1. Revisión de literatura

1.1. Conceptualización de la satisfacción laboral

Blanco (2015) enfatiza que la satisfacción laboral depende del comportamiento organizacional y de las condiciones laborales en que se encuentren los colaboradores dentro de una compañía. De acuerdo con Rodríguez et al. (2011) la satisfacción en el ámbito del trabajo es definida como la imagen del clima y desempeño laboral, y se comporta como un predictor de rendimiento y productividad, los cuales son fundamentales para las compañías. Al respecto, Chiang y San Martín (2015) encontraron que la satisfacción y el desempeño laboral son variables que se corresponden, por lo tanto, un aumento en la

satisfacción con el ambiente físico, el desarrollo y la mejora el ambiente laboral, implica un incremento en la productividad.

Por su parte, Alonso (2008) indica que la satisfacción laboral es de relevancia en las empresas ya que permite entender la destreza de la compañía para atender los requerimientos de los colaboradores; asimismo se ha observado que al tener trabajadores insatisfechos suele haber mayor rotación de personal y al contrario si los colaboradores se sienten satisfechos y motivados por los gerentes o el corporativo tienen mayor estancia en la empresa y mayor rendimiento en sus puestos.

Galaz (2002) menciona en su investigación la existencia de tres variables fundamentales sobre la satisfacción laboral de la persona en su trabajo: la primera variable se refiere al trabajador respecto a los aspectos físicos como la edad, género, escolaridad, antigüedad laboral, estado marital; la segunda variable involucra la estancia del individuo en su trabajo, dentro de lo cual se identifica el salario, prestaciones que le ofrecen al colaborador y el ambiente laboral; por último, presenta una variable que hace referencia a la relación con el trabajo, es decir, a las expectativas que tiene el colaborador durante su estancia en el trabajo y la potencialidad con la que realiza sus tareas.

Cabe destacar que, las aportaciones de González y Flores (2020) sugieren como conjunto de elementos indispensables para lograr la satisfacción laboral el contar con un ambiente laboral favorable, apoyo entre colaboradores de trabajo, relaciones interpersonales positivas, reconocimiento personal, oportunidades de superación, identidad organizacional, autonomía, flexibilidad, trabajo en equipo, relaciones entre co-legas y relaciones con el corporativo, seguridad laboral, comunicación y ambiente laboral.

Conforme a la investigación realizada por Rivas y Perero (2018) dieron a conocer que la motivación se basa principalmente en la conducta humana y de ahí se hace una relación con el comportamiento, en el cual está causando factores tanto internos como externos, lo cuales dan como resultado incentivar la energía de los trabajadores, con la que pueden lograr los objetivos establecidos. Por su parte González (2008) define la motivación como un conjunto de procesos psicológicos que generan los seres humanos, lo cual está vinculado con estímulos externos que mantienen el intercambio de la personalidad y a la vez podrían generar o no la satisfacción.

Respecto a la clasificación de factores de la satisfacción realizada por Herzberg et al. (1959), los factores intrínsecos van a depender de las personas, sus motivaciones, intereses, metas y objetivos a los que aspiran alcanzar (Arias y Arias, 2014). Cabe destacar que este factor se refiere a la posibilidad de un logro profesional, el reconocimiento recibido por el desempeño, responsabilidad, motivación, libertad de hacer el trabajo que le corresponde en el área en el que se encuentre laborando (Avendaño et al., 2021).

A su vez, algunos autores, como Lotero (2018), analizan y evalúan la satisfacción considerando factores como la autorrealización en el trabajo a desempeñar, la probable búsqueda de otros empleos, ambiente físico favorable y las aspiraciones a ascender a un nuevo puesto. Algo semejante ocurre con Durán et al. (2021) quienes mencionan que dentro de los factores intrínsecos que generan satisfacción laboral se encuentran el reconocimiento, logros, promoción y trabajo en sí mismo. Respecto al reconocimiento integra las acciones que ejecuta el supervisor para aprobar o corregir a los colaboradores, en cuanto a los logros, son un elemento satisfactorio debido al impulso que poseen los colaboradores de perseguir y alcanzar metas, por parte de la promoción, hace referencia al grado de reconocimiento, respeto y aceptación concedido a los colaboradores y, por último, el trabajo en sí mismo involucra el respecto a la motivación por el crecimiento, desarrollo y actualización las potencialidades de

los trabajadores. Por otra parte, se encuentran los factores extrínsecos. Estos se relacionan con las cuestiones externas de los colaboradores, como pueden ser los beneficios sociales que se les otorgan, el salario y las condiciones de trabajo (Arias y Arias, 2014). De acuerdo con Avendaño et al. (2021), la gestión, remuneraciones, comunicación, relaciones humanas, jornada laboral, tiempo de descanso, riesgos de trabajo y desarrollo personal, además condiciones físico-ambientales, son elementos extrínsecos del trabajo.

En la misma línea, Durán et al. (2021) mencionan que los factores extrínsecos involucran las políticas y normas (conductas intencionales, diseñadas para incrementar e intereses personales de los colaboradores de la empresa), condiciones de trabajo (ser positivo o negativo para los empleados de su entorno de trabajo en su totalidad), salario (recibir pagos y políticas de ascensos justos y acordes a su experiencia y puestos) y la capacidad directa (habilidades de cada personal de las que posee). En síntesis, el factor extrínseco es externo a las obligaciones que tiene el colaborador dentro del trabajo, donde su satisfacción elimina la insatisfacción, pero a la vez no implica la generación de motivación, esfuerzo o logro a desempeñar (Mamani, 2014).

1.2. Satisfacción laboral en el sector hotelero

Existen diversas variables de la satisfacción laboral que han sido estudiadas en el ámbito de los negocios, ya que las actitudes del personal influyen en la organización. Por ejemplo, el grado de satisfacción de los colaboradores es un antecedente del compromiso que se genera hacia la empresa (González et al., 2014). Similarmente, López-Guzmán et al. (2010) dieron a conocer que la satisfacción laboral es un factor relevante que se ha convertido en objeto básico para las organizaciones puesto que es importante para analizar la productividad, rotación del personal y la satisfacción de los consumidores. En el mismo orden de ideas, Atalaya (1999) menciona que el comportamiento organizacional ha tomado una gran relevancia debido a los cambios estratégicos que surgen en el entorno y que representan retos y oportunidades dentro de la organización.

En este sentido, la satisfacción laboral toma su relevancia de la influencia que tiene para lograr mantener a los colaboradores y así mismo ayudar a disminuir el estrés ante las crisis económicas, favoreciendo así los compromisos y la estabilidad laboral, a su vez la necesidad de monitorear el nivel de satisfacción laboral durante una crisis económica debido a las oportunidades que se brindan para el desarrollo profesional mediante esfuerzos positivos (Chiang et al., 2018).

Por otra parte, se puede señalar que la satisfacción tiene una importancia significativa para las empresas porque es un medio para lograr las metas y objetivos organizacionales, y responde a los aspectos de la responsabilidad social que se llevan a cabo internamente; dando como resultado implicaciones en la satisfacción personal y en el desempeño; a la vez que conduce a mayor productividad y competitividad en el mercado. En esta línea, la definición de satisfacción laboral toma relevancia dentro del comportamiento humano en el trabajo (Santa Cruz et al., 2014).

Ahora bien, en el ámbito del sector hotelero la satisfacción laboral es un aspecto muy importante, ya que existe evidencia que indica que los colaboradores satisfechos ofrecen un mejor servicio al cliente (Millán et al., 2007). Una ventaja para el sector hotelero se encuentra en que hay diferentes destinos turísticos que resultan atractivos para los huéspedes (Jiménez y Aquino, 2012). En particular, en México la Secretaría de Turismo (2019) realizó un estudio en el año 2019 resaltando que la actividad turística

es una de las que tiene mayor crecimiento en la economía mundial y agregó que la infraestructura de hospedaje ocupa la séptima posición en el mundo.

Ahora bien, Lovelock et al. (2004) estipularon que todas las empresas de servicio son reconocidas por la importante cultura y liderazgo diferencial que deben tener los encargados de los recursos humanos. En el sector hotelero se distingue una gran interacción entre los colaboradores y clientes, debido a esto se destaca que los empleados son la imagen principal de la empresa de servicios, siendo ellos el centro de control del comportamiento (Karatepe y Kilic, 2007).

Algunos estudios previos han ofrecido evidencias sobre el comportamiento de la satisfacción laboral en el sector hotelero. La investigación de Sánchez et al. (2007) se basó en la revisión de la satisfacción laboral en la cadena de hoteles de Hong Kong donde se utilizaron como variables de análisis el salario, horas de trabajo, antigüedad, estatus de puesto, edad y jornada. Este estudio tuvo una muestra de 1,010 empleados y los principales resultados indicaron que 52% de los colaboradores que se encuentran trabajando en el sector servicios se percibieron insatisfechos por el trabajo desarrollado en su puesto, además de sentir inseguridad en el trabajo, y reportar un contexto en el que se generan problemas entre colaboradores, siendo estos los motivos de insatisfacción en este colectivo.

Otra investigación al respecto es la desarrollada por Yuctor y Salazar-Duque (2019) quienes con el objetivo de estudiar el clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas hoteleras en la Ciudad de Quito y la Cuenca identificaron que la cultura organizacional contribuye a un buen clima laboral y como consecuencia a una satisfacción laboral que, por ende, se refleja en la calidad del servicio que presta cada colaborador.

1.3. Percepciones de la satisfacción laboral a partir de la generación de nacimiento

La palabra generación hace referencia a personas que están en el mismo rango de edad, así como de momentos históricos, con etapas de la niñez, la juventud hasta la vejez (Kertzer, 1983). Díaz-Sarmiento et al. (2017) mencionan que *The Center for Generational Kinetics* clasifica cinco generaciones: *Swingers*, *Baby Boomers*, *Generación X*, *Millennials* (también conocida como *Generación Y*) y *Centennials*. Coelho y Bhattacharya (2022) indican que los *Baby Boomers* son los nacidos de 1949 a 1965, los de la *Generación X* se encuentran entre 1966 y 1985, por su parte los *Millennial* nacieron de 1986 a 1998 y, finalmente los *Centennials* se incorporaron a partir de 1996.

En cuanto a las particularidades que describen a cada generación, Puente (2021) señala que la *Generación Y* muestra un menor compromiso laboral, esto debido a que la tecnología es el primer factor en el que radica la falta de compromiso; por otra parte, Frías (2014) indica a la *Generación Y* como una de las cuales busca un trabajo donde se sienta importante, además de buscar un empleo donde el compromiso sea alto. Por otra parte, el estudio de Lasierra (2020) indica que la *Generación X* se ubica con niveles de satisfacción menores que los *Baby Boomer*, mientras que en el estudio realizado por Díaz-Sarmiento et al. (2017) demuestra que la *Generación X* tiene una mayor lealtad y compromiso con su trabajo y busca un balance entre su profesión y la vida personal.

Arévalo y Leveau (2021) mencionan que la satisfacción en el contexto del trabajo depende de la edad de los colaboradores y destacan que el grupo generacional *Y* presenta mayor satisfacción laboral que los

grupos correspondientes a los *Baby Boomer* y Generación X. En cuanto a los *Centennials*, se han caracterizado como colaboradores que buscan la felicidad en el lugar de trabajo y, ante la ausencia de ésta, consideran cambiar de empleador (Ozkan y Solmaz, 2015).

1.4. Percepciones de la satisfacción laboral a partir del sexo

En esta investigación se consideran las diferencias por sexo al estimar la satisfacción laboral, estas diferencias se refieren al contraste entre las percepciones entre una mujer y un hombre. En el sector servicio, tanto una mujer como un hombre tienen la misma capacidad para desempeñarse en distintos puestos al poseer valores, actitudes y comportamientos que vienen de su naturaleza (Mason, 1995); sin embargo, existen estudios que señalan que la mujer es más susceptible a las condiciones del ambiente organizacional causando una buena satisfacción (Jiménez et al., 2009), mientras que para los hombres su mayor preocupación es el estatus y su carrera profesional (Bass y Dunteman, 1963).

De acuerdo con la investigación de Barajas (2017) el nivel de satisfacción laboral es equitativa ya que no se presentan diferencias en cuanto a las percepciones que tiene la mujer tanto como el hombre, esto indica que se tiene un ambiente laboral agradable con todos los colaboradores.

En el estudio desarrollado por Simons y Enz (1995) manejaron diez factores de trabajo los cuales son: buen salario, disciplina, seguridad, trabajo interesante, sensación de estar al tanto de las cosas, lealtad gerentes hacia los trabajadores, oportunidad de crecimiento, buenas condiciones de trabajo, simpatía con el personal cuando tenga un problema y reconocimiento por sus logros. En dicho estudio no encontraron diferencias entre hombres y mujeres, por lo que concluyeron en no considerar necesario dar una motivación laboral distintiva correspondiente al sexo.

1.5. Planteamiento de hipótesis

De acuerdo con Meliá y Peiró (1998) la satisfacción laboral debe medirse utilizando cinco elementos que corresponden a la satisfacción con la supervisión, ambiente físico de trabajo, prestaciones percibidas, trabajo en sí mismo y la participación. Considerando estos planteamientos, la supervisión corresponde a la manera en la cual los supervisores califican la tarea de los colaboradores, la cercanía y periodicidad en que supervisan y la igualdad y justicia en cuanto al trato recibido en la empresa.

En cuanto al ambiente físico, enfatiza el ambiente físico y área de trabajo respecto a aspectos como la aseo, pulcritud y sanidad, temperatura, ventilación y alumbrado. Respecto a las prestaciones, es el nivel de cumplimiento del contrato de trabajo, la conducción para llegar a acuerdos, la remuneración y las posibilidades de acceder a promociones y formación. Por su parte, el trabajo por sí mismo refleja las posibilidades otorgadas por el trabajo para hacer lo que le agrada al colaborador, alcanzar los objetivos, metas y la producción. Y, por último, el factor participación corresponde a la disponibilidad para involucrarse en la toma de decisiones.

Respecto con lo mencionado, en esta investigación se realiza el análisis de la satisfacción laboral considerando como pilar las aportaciones de Herzberg et al. (1959) para clasificar a los factores en intrínsecos y extrínsecos; y la contribución de Meliá y Peiró (1998) para operacionalizar los factores (Tabla 1).

Tabla 1. Determinantes de la satisfacción laboral

Tipo de variable	Factores de estudio
Satisfacción laboral intrínseca	Trabajo en sí mismo Participación
Satisfacción laboral extrínseca	Supervisión Ambiente físico Prestaciones recibidas

Fuente: Elaboración propia con base en Herzberg et al. (1959) y Meliá y Peiró (1998).

Por lo anterior expuesto, las hipótesis a contrastar en la presente investigación son:

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral extrínseca y la satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de los hoteles.

H2: Existe una diferencia significativa en cuanto a la satisfacción laboral en los grupos generacionales.

H3: Existe una diferencia significativa en cuanto a la satisfacción laboral entre hombres y mujeres.

H4.- Existe una diferencia significativa en cuanto a la satisfacción laboral entre las categorías de hotel.

2. Método

2.1. Diseño de la investigación

La investigación cuenta con un enfoque cuantitativo de alcance correlacional. El diseño fue transversal.

2.2. Muestra

Los participantes de la investigación son colaboradores del sector hotelero que se desempeñan en empresas pertenecientes a la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles del Estado de San Luis Potosí Zona Huasteca. Se desarrolló un muestreo no probabilístico con la participación voluntaria de 126 colaboradores de este sector. Los datos fueron recolectados por medio de un cuestionario en papel, el procedimiento consistió en obtener autorización con los encargados/gerentes de los hoteles y enseguida aplicar las encuestas a los colaboradores.

En la Tabla 2 se presenta la información demográfica y laboral de los 126 participantes pertenecientes a 10 diferentes hoteles. El sexo con mayor participación fue el femenino con un 58.7%. Asimismo, 48.4% de los encuestados corresponden a la generación *Millennials*, 44.4% de los colaboradores están solteros, y 31.7% reportaron como máximo grado de estudios la licenciatura. En cuanto a la antigüedad, 31% de los participantes cuentan con más de seis años en la empresa, y 65.1% reportaron contar con un trabajo de planta. Adicionalmente se recopilaron datos acerca del área laboral obteniendo una participación de 20% del personal administrativo y 80% de operativos, distribuidos en los siguientes puestos: 23% recepcionis-

tas, 11.1% cocineros, 12.7% meseros, 14.3% camaristas, 6.3% mantenimiento, 9.6% empleados generales y 20% funciones administrativas.

2.3. Instrumento y procedimiento

Se utilizó el instrumento S20/23 de Meliá y Peiró (1998) para cuantificar la satisfacción laboral. El cuestionario estuvo conformado por 23 preguntas que abordaron cinco dimensiones de la satisfacción de los colaboradores. Para la satisfacción extrínseca se incluyó la supervisión, ambiente físico y prestaciones recibidas, mientras que para la satisfacción intrínseca se utilizó el trabajo en sí mismo y la participación. Las respuestas se evaluaron a través de una escala Likert con puntuaciones del 1 al 7 que se ponderan desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho.

Tabla 2. Características demográficas y laborales

		Frecuencia	%	% acumulado
Sexo	Masculino	52	41.3	41.3
	Femenino	74	58.7	100%
Generaciones <i>Centennials</i>		19	15.1	15.1
	Millennials	61	48.4	63.5
	Generación X	39	31.0	94.4
	Baby Boomers	7	5.6	100.0
Estado civil	Soltero	56	44.4	44.4
	Casado	54	42.9	87.3
	Viudo	1	0.8	88.1
	Divorciado	6	4.8	92.9
	Separado	8	6.3	99.2
	Unión Libre	1	0.8	100.0
Máximo grado de estudios	Ninguno	1	0.8	0.8
	Primaria	4	3.2	4.0
	Secundaria	33	26.2	30.2
	Preparatoria	48	38.1	68.3
	Licenciatura	40	31.7	100.0
Antigüedad laboral	Menos de un año	47	37.3	37.3
	De 1 a 5 años	40	31.7	69.0
	De 6 a 10 años	21	16.7	85.7
	Más de 10 años	18	14.3	100.0
Situación laboral	Contrato	44	34.9	34.9
	Planta	82	65.1	100.0

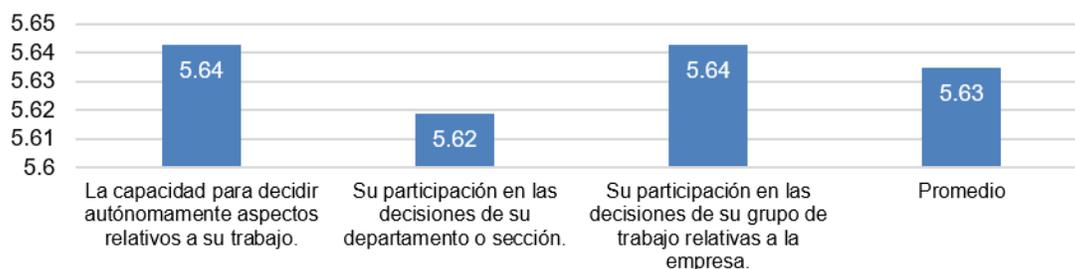
Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo.

3. Resultados y Discusión

Esta investigación se concentró en identificar los factores de la Satisfacción Laboral en el sector hotelero distinguiendo los factores intrínsecos y extrínsecos. Se comienza con los intrínsecos que evalúan dos indicadores: la participación y el trabajo en sí mismo con un total de ocho preguntas.

En la Figura 1, se ilustran los resultados de la satisfacción laboral en cuanto a la participación que, en general, se calificó como algo satisfecho (5.63). Como se puede observar, todos los indicadores de participación tienen una puntuación media, por lo tanto, se demuestra que los colaboradores del sector hotelero perciben una satisfacción favorable respecto a contar con autonomía laboral, participación en la toma de decisión de su departamento y actividades de su trabajo en particular.

Figura 1. Satisfacción intrínseca: participación



Fuente: Elaboración propia.

Para la satisfacción intrínseca denominada trabajo en sí mismo, se refiere a las satisfacciones que se obtiene de las oportunidades, objetivos, metas y producción a alcanzar (Meliá y Peiró, 1998). En la Figura 2, se analizan los resultados del trabajo en sí mismo con un promedio de algo satisfecho (5.83), por lo que se observa que este sector se percibe con una satisfacción favorable en cuanto a las características de trabajo que desarrollan y a las oportunidades que genera su función laboral para poder realizar cosas en las que el colaborar destaca.

Figura 2. Satisfacción intrínseca: trabajo en sí mismo



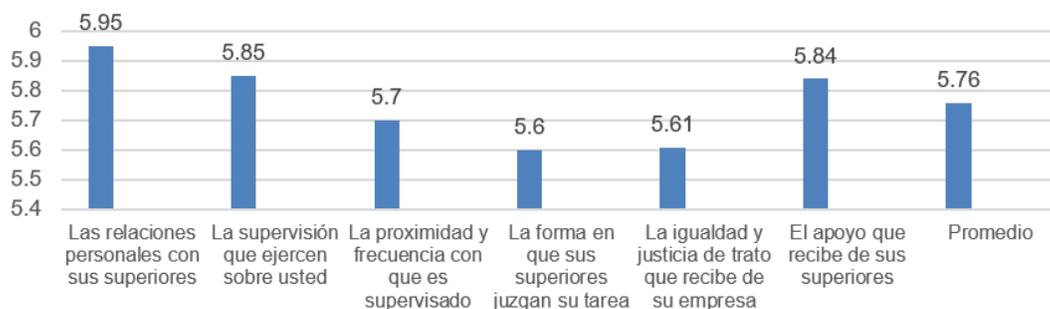
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con Herzberg et al. (1959) la satisfacción extrínseca hace referencia a lo externo, es decir,

lo que no está al alcance del colaborador. Dentro de estos se encuentran aspectos relacionados con el mantenimiento, lo cual incluye la compensación, los beneficios sociales, higiene, seguridad y las relaciones laborales.

En la Figura 3 se observan los resultados respecto a la satisfacción extrínseca relacionada con la supervisión, en la cual se puede identificar que todas las preguntas obtuvieron un promedio similar que abarca puntuaciones de 5.60 a 5.95, encontrándose un nivel de satisfacción adecuado y destacando a las relaciones con los superiores como el elemento que mayor satisfacción les proporciona.

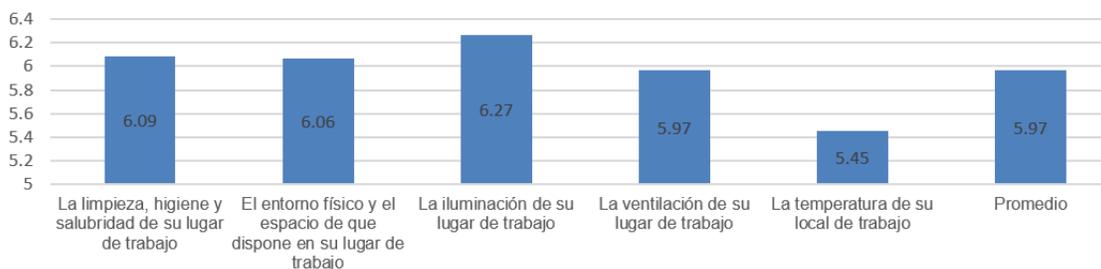
Figura 3. Satisfacción extrínseca: supervisión



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 4 la satisfacción extrínseca Ambiente Físico mostró un promedio correspondiente a algo satisfecho (5.97). En este factor es de relevancia mencionar que en la zona geográfica en donde se realizó el estudio se reportan altas temperaturas la mayor parte del año, lo cual pudo haber influido en el resultado relacionado con el indicador temperatura del local de trabajo, la cual fue la más baja dentro de todos los elementos del ambiente físico considerados en la investigación.

Figura 4. Satisfacción extrínseca: ambiente físico



Fuente: Elaboración propia.

Respecto al último elemento de la satisfacción extrínseca, las prestaciones reflejan sus resultados en la Figura 5. Como se puede observar, demostraron una puntuación media, siendo satisfactoria. Dentro de este factor se estudia el salario, siendo la prestación con la ponderación más baja (5.43), sin embargo, aun

así, se encuentra en la escala de algo satisfecho. Este factor en general demuestra que los participantes reciben una favorable satisfacción en el grado en que la organización cumple con los convenios establecidos, así como las oportunidades de formación.

Figura 5. Satisfacción extrínseca: prestaciones



Fuente: Elaboración propia.

Para probar las hipótesis de la investigación y, por último, comprender el comportamiento de la satisfacción laboral de los colaboradores de hotelería en Ciudad Valles, se utilizó el *software* IBM SPSS *Statistics* versión 27. Primero, se aplicaron pruebas de normalidad a través del análisis Kolmogrov-Smirnov. En la Tabla 3 se presentan los resultados que indican que no se cumple con la hipótesis nula de normalidad y por lo tanto se deberán llevar a cabo pruebas no paramétricas.

Tabla 3. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Supervisión	0.116	125	0.000
Ambiente físico	0.121	125	0.000
Prestaciones	0.095	125	0.007
Trabajo en sí mismo	0.140	125	0.000
Participación	0.166	125	0.000

^aCorrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Como segundo punto, se realizó el examen de correlaciones entre la satisfacción laboral extrínseca y la intrínseca (H1). Se obtuvo un coeficiente de 0.801 con una significancia de $p < 0.05$, estos resultados muestran un tamaño de efecto de correlación grande y estadísticamente significativo entre los factores

mencionados. El resultado se presenta en la Tabla 4, con lo cual se comprueba la H1.

Tabla 4. Análisis de correlación

Satisfacción Extrínseca	Satisfacción Intrínseca	
	Correlación Rho de Spearman	.801**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	126

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

Fuente: Elaboración propia

En tercer lugar, se aplicó la prueba ANOVA de Kruskal Wallis para identificar diferencias en las percepciones de la satisfacción laboral entre cuatro generaciones activas en el trabajo en hoteles (H2) y diferencias al clasificar entre cuatro categorías de hotel (H4). Este análisis identificó que no existen diferencias significativas por generaciones en ninguno de los factores de la satisfacción (menor que 0.05), con lo cual se rechaza la H2 (Tabla 5), siendo consistente con los resultados expuestos por Solís-Magaña et al. (2021).

Tabla 5. Satisfacción laboral por generaciones de nacimiento

		Suma De Cuadrados	Gl	Media Cuadrática	F	Sig.
Supervisión	Entre grupos	3.566	3	1.189	1.081	0.360
	Dentro de grupos	133.024	121	1.099		
	Total	136.590	124			
Ambiente físico	Entre grupos	2.289	3	0.763	1.008	0.392
	Dentro de grupos	92.384	122	0.757		
	Total	94.673	125			
Prestaciones	Entre grupos	2.420	3	0.807	0.655	0.581
	Dentro de grupos	150.173	122	1.231		
	Total	152.593	125			
Trabajo en sí mismo	Entre grupos	5.425	3	1.808	1.891	0.135
	Dentro de grupos	116.657	122	0.956		
	Total	122.081	125			
Participación	Entre grupos	5.122	3	1.707	1.172	0.323
	Dentro de grupos	177.640	122	1.456		
	Total	182.762	125			

Fuente: Elaboración propia.

En relación con las diferencias a partir de las categorías, es decir, con el número de estrellas del hotel

(H4), sólo en la variable de supervisión se presenta una diferencia ($p=0.049$) mientras que en las variables ambiente físico, prestaciones, trabajo en sí mismo y participación no hay diferencias ($p>0.05$), con lo cual se rechaza la H4 (Tabla 6). En particular, las diferencias de satisfacción laboral respecto a la supervisión indicaron que los colaboradores de hoteles de 2 estrellas fueron quienes reportaron la ponderación más alta (6.6), seguidos de los que no contaban con ninguna estrella (5.9). Por su parte, los colaboradores ubicados en hoteles de 4 y 3 estrellas fueron quienes reportaron la satisfacción más baja en cuanto a la supervisión (5.7 y 5.6).

Tabla 6. Satisfacción laboral por categorías de hotel

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Supervisión	Entre grupos	8.557	3	2.852	2.696	0.049
	Dentro de grupos	128.033	121	1.058		
	Total	136.590	124			
Ambiente físico	Entre grupos	0.644	3	0.215	0.279	0.841
	Dentro de grupos	94.029	122	0.771		
	Total	94.673	125			
Prestaciones	Entre grupos	6.435	3	2.145	1.790	0.153
	Dentro de grupos	146.158	122	1.198		
	Total	152.593	125			
Trabajo en sí mismo	Entre grupos	4.445	3	1.482	1.537	0.208
	Dentro de grupos	117.636	122	0.964		
	Total	122.081	125			
Participación	Entre grupos	9.059	3	3.020	2.121	0.101
	Dentro de grupos	173.703	122	1.424		
	Total	182.762	125			

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se aplicó la Prueba U de Mann Whitney para analizar las diferencias en la estimación de la satisfacción laboral por sexo. Se consideró como opciones de respuesta femenino y masculino (Tabla 7) y no se encontraron diferencias significativas ($p>0.05$), por lo cual se rechaza la H3. Estos resultados son coincidentes con los encontrados por Simons y Enz (1995).

Tabla 7. Satisfacción laboral diferenciada por el sexo del participante

	Supervisión	Ambiente físico	Prestaciones	Intrínseco	Participación
U de Mann-Whitney	1746.000	1880.000	1811.500	1902.000	1678.000
W de Wilcoxon	4447.000	3258.000	4586.500	3280.000	4453.000
Z	-0.763	-0.219	-0.559	-0.110	-1.233
Sig. asin. (bilateral)	0.445	0.826	0.576	0.913	0.218

Fuente: Elaboración propia.

Para calcular el Índice General de Satisfacción Laboral Hotelera (IGSLH) se utilizaron las medias de las cinco dimensiones de la satisfacción laboral, conformado como a continuación se muestra:

$$\text{IGSLH: } \frac{(\bar{X}\text{Supervisión} + \bar{X}\text{ Ambiente físico} + \bar{X}\text{ Prestaciones} + \bar{X}\text{Trabajo en sí mismo} + \bar{X}\text{ Participación})}{\text{Número de factores de análisis de la satisfacción laboral}}$$

$$\text{IGSLH: } \frac{(5.7480+5.9683+5.5683+5.8294+5.6349)}{5} = \mathbf{5.7418}$$

En el sector hotelero existe una satisfacción de 5.7418 lo cual se considera algo satisfecho con tendencia a bastante satisfecho, esto al considerar la escala de 1 al 7 en el cual 1 corresponde a muy insatisfecho y 7 a muy satisfecho.

Se observa que la satisfacción laboral en el sector hotelero en Ciudad Valles es tendiente a bastante satisfecho debido a que en los hoteles se genera un ambiente laboral agradable dentro de sus espacios, es decir, se toman en consideración los elementos del trabajo tanto intrínseco como extrínseco que conllevan a que los colaboradores generen lazos empáticos con sus compañeros, asimismo, los responsables de la organización del trabajo promueven la colaboración entre los integrantes de la empresa y a la vez propician espacios en los cuales los colaboradores cuenten con la libertad de realizar actividades recreativas y de convivencia para conversar con todo el personal.

4. Conclusión

El análisis de satisfacción laboral se realizó en Ciudad Valles, S.L.P., dado que es un lugar que concentra la mayor cantidad de hoteles en la región huasteca del Estado, y es considerado como la puerta grande de la huasteca potosina y en donde los turistas se hospedan durante su estancia esta región.

Esta investigación tuvo como objetivo evaluar los factores que influyen a la satisfacción laboral de los colaboradores en el sector hotelero en Ciudad Valles, así como identificar las diferencias por sexo, categoría de hotel, y generaciones de nacimiento. A la par, busca comparar los niveles de satisfacción intrínseca y extrínseca y estimar un índice de satisfacción laboral para el sector hotelero. Para dictaminar los resultados de esta investigación se realizó un estudio, donde se aplicaron 126 encuestas a colaboradores del sector hotelero analizando la satisfacción laboral dentro de su espacio de trabajo.

De acuerdo con los resultados los factores intrínsecos tuvieron un nivel algo satisfecho, según la forma

en que fue evaluada, esto significa que los colaboradores se encuentran satisfechos favorablemente con respecto a la autonomía laboral, la participación en la toma de decisión de su departamento y en actividades de su trabajo en particular. Por otra parte, los factores extrínsecos de la satisfacción laboral obtuvieron un resultado algo satisfecho con tendencia a bastante satisfecho, en donde se evaluaron 3 indicadores que conciernen hacia la supervisión, el ambiente físico y las prestaciones.

Por otra parte, se pudo dictaminar que, existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral extrínseca y la intrínseca entre los colaboradores del sector hotelero, por lo tanto, se considera que se cuenta con una satisfacción laboral entre los niveles alto y muy alto. Sin embargo, en esta investigación no se identificó ninguna diferencia considerando las generaciones de nacimiento o por el sexo de quienes colaboran en los hoteles, lo que refleja que independientemente de la edad o sexo, las percepciones de satisfacción laboral son unificadas. Ahora bien, al revisar diferencias en cuanto a la categoría de hotel, se identificó que en los hoteles de 2 estrellas los colaboradores se sintieron mayormente satisfechos respecto a la supervisión recibida.

Para finalizar se determinó el índice general de satisfacción laboral hotelero lo cual se consideró como algo satisfecho con tendencia a bastante satisfecho, con esto se pudo concluir que todos los colaboradores se sienten satisfechos en el puesto que ocupan dentro de su trabajo, ya que se realizan acciones para ofrecerles ambientes de trabajo que estimulan actitudes positivas entre los colaboradores.

En general, esta investigación aporta al conocimiento de la satisfacción laboral en el sector hotelero. Los resultados permitieron visibilizar que en la región geográfica estudiada existen condiciones laborales igualitarias para el sexo femenino y masculino, así como para las distintas edades de los colaboradores, es por lo que su satisfacción tiende a ser elevada. Se detectaron algunas implicaciones gerenciales que podrían considerarse para mejorar la gestión de la satisfacción en el sector, por ejemplo: a) permitir a los colaboradores un mayor involucramiento en la toma de decisiones en sus áreas de trabajo, b) ofrecer una supervisión que más allá de juzgar las tareas realizadas ofrezca acompañamiento y retroalimentación para mejorar el desempeño, c) mejorar la temperatura ambiente en la cual realizan las actividades los colaboradores, esto considerando particularmente que en la región prevalecen las altas temperaturas durante la mayor parte del año, y, d) mejorar las condiciones salariales ya que si la demanda del servicio turístico incrementa y ofrece mejores oportunidades para los empresarios, sería bien valorado por los colaboradores que fuera permeable en su remuneración.

Referencias

- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a02.pdf>.
- Arévalo, R., y Leveau, R. C. (2021). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa consorcio andes de la Ciudad de Iquitos, año 2020*. Universidad Científica del Perú. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1337>.
- Arias, W. L., y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>.
- Atalaya, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología*, 3(5). https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm.

- Avendaño, W. R., Luna, H., y Rueda, G. (2021). Satisfacción laboral de los docentes: Un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 190-201. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.13>.
- Barajas, E. M. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial-México. *COMUNIC@CION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(2), 148-158. <https://mail.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/208>.
- Bass, B. M., y Dunteman, G. (1963). Behavior in groups as a function of self-interaction, and task orientation. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66(5), 419-428. <https://doi.org/10.1037/h0042764>.
- Blanco, N. E. (2015). *Factores de incidencia en la satisfacción laboral de los individuos en las organizaciones*. Universidad Militar Nueva Granada. <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/6493>.
- Chiang, M. M., Riquelme, G. R., y Rivas, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>.
- Chiang, M. M., y San Martín, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>.
- Coelho, P., y Bhattacharya, S. (2022). To analyze the level and factors of job satisfaction across different generations in India during COVID-19. *Cardiometry*, (24), 625-634. <https://doi.org/10.18137/cardiometry.2022.24.625634>.
- Díaz-Sarmiento, C., López-Lambrano, M., y Roncallo-Lafont, L. (2017). Entendiendo las generaciones: una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los baby boomers, X y millennials. *Clío América*, 11(22). <https://doi.org/10.21676/23897848.2440>.
- Durán, S. E., García, J., Paz, A. I., y Boscán, M. (2021). Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 223-244. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación*. Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>.
- Galaz, J. F. (2002). La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal. *Perfiles educativos*, 24(96), 47-72. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982002000200004&script=sci_arttext.
- Gamboa, E. J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica*, 9, 16. <https://psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>.
- Gobierno del Estado de San Luis Potosí (2022). *SLP Posicionado como destino favorito del Turismo Nacional e Internacional*. Página web. <https://slp.gob.mx/sitionuevo/Pagina/Noticias/2019/Abril%202019/150419/SLP-Posicionado-como-destino-favorito-del-Turismo-Nacional-e-Internacional-150419.aspx>.
- González, D. J. (2008). *Psicología de la motivación*. Editorial Ciencias Médicas. <http://www.ecimed.sld.cu/2008/11/17/622/>
- González, I. B., y Flores, A. J. F. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 276-296. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890414>.
- González, F., López-Guzmán, T., y Sánchez, S. M. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Intangible Capital*, 10(1), 189-211. <https://doi.org/10.3926/ic.489>.
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. Transaction Publishers.
- Jiménez, P., y Aquino, F. K. (2012). Propuesta de un modelo de competitividad de destinos tu-

- rísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21(4), 977-995. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180724056010>.
- Jiménez, A., González, C., y Reyes, D. (2009). Satisfacción familiar y laboral de mujeres con distintas jornadas laborales en una empresa chilena de servicios financieros. *Acta colombiana de psicología*, 12(1), 77-83. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79814903007>.
- Karatepe, O. M., y Kilic, H. (2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family interface with the selected job outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 28(1), 238-252. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.019>.
- Kertzner, D. I. (1983). Generation as a Sociological Problem. *Annual Review of Sociology*, 9(1), 125-149. <https://doi.org/10.1146/annurev.so.09.080183.001013>.
- Lasierra, J. M. (2020). Diferencias generacionales en el trabajo en España. Una revisión. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 21, 953-969. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v21i5.4024>.
- López-Guzmán, T. J., Sánchez, S. M., y Nascimento, M. M. (2010). La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos: Un estudio de caso en establecimientos hoteleros. *Teoría y Praxis*, 6(7), 35-53. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145285003>.
- Lotero, L. (2018). La gestión de la calidad de los proyectos bajo la perspectiva de la Economía Circular. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 12, 71-88. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992018000500006&script=sci_arttext&tlng=en.
- Lovelock, C., Reynoso, J., y Guillermo, D. (2004). *Administración de Servicios Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos* (1ª ed). Pearson educación.
- Mamani, E. D. (2014). *Los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores de Egesur, en el departamento de Tacna, periodo 2012- 2013*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2521>.
- Mason, E. S. (1995). Gender Differences in Job Satisfaction. *The Journal of Social Psychology*, 135(2), 143-151. <https://doi.org/10.1080/00224545.1995.9711417>.
- Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1998). Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicología de la seguridad laboral*, 1-5. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/1989%20S20_23%20Melia%20y%20Peiro%20Red.pdf.
- Millán, G., López-Guzmán, T. J., y Sánchez, S. M. (2007). La satisfacción laboral en empresas hoteleras. Apuntes metodológicos. *Aportes y Transferencias*, 11(2), 35-52. <https://repositorio.uloyola.es/handle/20.500.12412/1537>.
- Morillo, I. J. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. *Sapiens Revista Universitaria de Investigación*, 7(1), 43-57. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000100004.
- Ozkan, M., y Solmaz, B. (2015). The Chang-ing Face of the Employees - Generation Z and Their Perceptions of Work (A Study Applied to University Students). *Procedia Economics and Finance*, 26, 476-483. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00876-X](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00876-X).
- Pichler, F., y Wallace, C. (2009). What are the Reasons for Differences in Job Satisfaction across Europe? Individual, Compositional, and Institutional Explanations. *European Sociological Review*, 25(5), 535-549. <https://doi.org/10.1093/esr/jcn070>.
- Puente, C. (2021). *El compromiso laboral, diferencias generacionales*. Universidad Pontificia Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/50918>.
- Rentería-Vega, E. M., Vargas, M. M., y Márquez-Miramontes, B. L. (2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. *Tsafiqui* -

- Revista Científica en Ciencias Sociales*, 13(20). <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v13i20.1099>.
- Rivas, H. C. P., y Perero, S. G. V. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>.
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª Ed). Pearson Educación.
- Rodríguez M., A., Retamal, M. P., Lizana, J., y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234. <https://doi.org/10.22199/S07187475.2011.0002.00007>.
- Salazar, L., y Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de investigación en Ciencias Estratégicas*, 6(1), 47-67. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9384>.
- Salgado, J. F., Remeseiro, C., y Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/29556>.
- Santa Cruz, F. G., López-Guzmán, T., y Cañizares, S. M. (2014). Analysis of Job Satisfaction in the Hotel Industry: A Study of Hotels in Spain. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 13(1), 63-80. <https://doi.org/10.1080/15332845.2013.807394>.
- Secretaría de Turismo (2017). *Industria Hotelera, Pilar Del Desarrollo Turístico De México*. Gobierno de México. <http://www.gob.mx/sectur/prensa/industria-hotelera-pilar-del-desarrollo-turistico-de-mexico>.
- Secretaría de Turismo (2019). *El turismo es una de las actividades con más crecimiento en la economía nacional*. Gobierno de México. <http://www.gob.mx/sectur/prensa/el-turismo-es-una-de-las-actividades-con-mas-crecimiento-en-la-economia-nacional>.
- Secretaria de Turismo (2023a). *Nuevo récord histórico en ingreso de divisas por visitantes internacionales en México con 30 mil 809 millones de dólares*. Gobierno de México. <http://www.gob.mx/sectur/prensa/nuevo-record-historico-en-ingreso-de-divisas-por-visitantes-internacionales-en-mexico-con-30-mil-809-millones-de-dolares>.
- Secretaría de Turismo (2023b). *PIB Turístico creció 5.5% en el 4o. Trimestre de 2023*. Gobierno de México. <http://www.gob.mx/sectur/prensa/pib-turistico-crecio-5-5-en-el-4-trimestre-de-2023>.
- Secretaria de Turismo (2023c). *Sectur y San Luis Potosí anuncian importantes inversiones y proyectos para detonar el turismo en la entidad*. Gobierno de México. <http://www.gob.mx/sectur/prensa/sectur-y-san-luis-potosi-anuncian-importantes-inversiones-y-proyectos-para-detonar-el-turismo-en-la-entidad>.
- Secretaría de Turismo SLP (2022). *El Sector Turismo en el Estado de San Luis Potosí*. Gobierno del Estado de San Luis Potosí. <https://slp.gob.mx/sectur/pdf/Estadisticas/2022CSTurismoSLP.pdf>.
- Sibanyoni, T. M., Tshipala, N. N., y Venter, D. H. (2024). Key factors of job satisfaction among the tourism and hospitality employees within national parks. *SA Journal of Human Resource Management*, 22(1), 2474. <https://journals.co.za/doi/abs/10.4102/sajhrm.v22i0.2474>.
- Simons, T., y Enz, C. A. (1995). Motivating Hotel Employees: Beyond the Carrot and the Stick. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(1), 20-27. <https://doi.org/10.1177/001088049503600114>.
- Solís-Magaña, I., Mapén-Franco, F. de J., y Méndez-Magaña, W. (2021). Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 4-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7696089>.
- Sotomayor, R. E. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, 1, 53-62. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>.
- Yuctor, M., y Salazar-Duque, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 15(1), 82-92. <https://doi.org/10.4067/S0718-235X2019000100082>.