

INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS DIRECTIVOS EN MIPYMES TURÍSTICAS

Luis Alfredo Argüelles Ma, Universidad Autónoma de Campeche, México
Román Alberto Quijano García, Universidad Autónoma de Campeche, México
Fernando Medina Blum, Universidad Autónoma de Campeche, México
Carlos Enrique Cruz Mora, Universidad Autónoma de Campeche, México

RESUMEN

En toda organización empresarial es determinante establecer indicadores que conduzcan de manera eficiente la operatividad de sus funciones, ya que el grado de satisfacción de un directivo depende de gran manera del desempeño con el que ejecuta sus responsabilidades en su puesto de trabajo, el presente estudio de diseño no experimental de tipo transversal correlacional, se realiza durante el último trimestre del 2018 en 20 organizaciones MiPymes turísticas del Municipio de Campeche, Campeche, mediante la aplicación de 2 instrumentos válidos y confiables, uno con 24 ítems para la variable dependiente "Satisfacción laboral" y el segundo para la variable independiente "Desempeño laboral" con 7 ítems a 84 trabajadores de éstas organizaciones empresariales. El resultado que refleja es que en la medida que el desempeño laboral se incrementa la satisfacción de los funcionarios estará en la misma tendencia, se concluye de esta manera toda vez que la correlación de Pearson arroja 0.889, índice bastante aceptable y que permite tomar decisiones en base a ello.

PALABRAS CLAVE: Desempeño Laboral, Satisfacción, Directivos, MiPymes

INFLUENCE OF WORK PERFORMANCE ON THE SATISFACTION OF THE EXECUTIVES IN TOURIST MIPYMES

ABSTRACT

In every business organization it is necessary to establish indicators that efficiently measure the operation of its functions. The degree of manager satisfaction depends to a great degree on the performance with which they execute their job responsibilities. The present non-experimental design study is of a correlational transversal type. The study is carried out during the last quarter of the 2018 in 20 tourism MSMEs organizations in the Municipality of Campeche, Campeche. The analysis is completed through the application of two instruments, both valid and reliable. One instrument includes 24 items for the dependent variable Job Satisfaction and the second for the dependent variable Work Performance. Result show that as job performance increases, satisfaction of the officials will follow the same trend.

JEL: M54

KEYWORDS: Job Performance, Satisfaction, Management, MiPymes

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que se aborda está dirigido a encontrar elementos que permitan vincular el desempeño laboral como un factor influyente en la satisfacción de los directivos de las MiPymes turísticas, lo que va a ampliar el panorama para la gestión administrativa. Se parte del estudio realizado en el último trimestre del 2018 a 84 mandos medios en 20 organizaciones de este tipo, estableciendo en primera instancia el marco referencial con los estudios que sustenten el direccionamiento de este trabajo que den luz para conocer antecedentes y evolución de las empresas. Es innegable que el éxito de las empresas modernas es lograr la integración de los trabajadores a los proyectos empresariales y mediante ello se sientan como parte de los objetivos del negocio. En el sector turístico los estudios realizados empiezan a proporcionar datos de que a los trabajadores no solo los retiene el salario, sino existen una diversidad de factores que influyen en su satisfacción, investigadores tales como Ulmer (1987) Hopkins (1983) pioneros en la consolidación de datos, aluden que hay razones para tomarlos en cuenta, siendo: 1. Determinar la existencia de la relación entre el constructo y la productividad empresarial, 2. Aumentar el caudal de conocimiento aplicado, y 3. Humanización del trabajo que pueda presumirse influya en la satisfacción de los empleados.

En las áreas del conocimiento de la Psicología y la Sociología se ha estudiado abundantemente aspectos relacionados con la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores, como un compromiso organizacional, sin embargo, si se particulariza a la división económica turística aún no hay suficiente del tema que pueda ayudar a relacionar los elementos. En México es común encontrar día a día las grandes inversiones y apuestas al crecimiento del sector turístico, lo que ha motivado generar investigaciones tendientes a encontrar puntos de apoyo en el capital humano, elemento de referencia para la permanencia de los turistas, que generen nuevas ventajas competitivas diferentes al producto y éste es el servicio de los trabajadores. El binomio industria y gestión administrativa son temas de actualidad, así como campos fructíferos para establecer estrategias laborales canalizadas a hacerle frente a los retos de la globalización dirigidas a mejorar el servicio al cliente, permite apoyar al anhelado crecimiento de la competitividad y sobre todo la efectividad del recurso humano disponible en las organizaciones, que está comprobado es pieza clave para la sobrevivencia de las MiPymes.

El sector turístico tiene como variable principal al cliente y el contacto intensivo con ellos genera los estudios para conocer los aspectos que son necesarios tener presente, motivar e impulsar en la estructura organizacional para la gestión administrativa sea efectiva, aquí es donde el desempeño y la satisfacción se convierten en rubros necesarios de análisis. El éxito de la empresa se relaciona con la efectividad en la combinación del propósito de los empleados con los objetivos de la empresa para que sean únicos. Las fuentes de satisfacción de los clientes es que los trabajadores presenten ese mismo concepto igual o más alto, que de manera innegable conlleve a identificarse con ellos y propicie una efectiva relación, ya que un cliente satisfecho normalmente es reflejo de un empleado con la misma satisfacción de pertenecer a la organización. Aquí es donde se presenta la verdadera labor del directivo para encontrar y formar el grupo correcto de colaboradores que debidamente motivados cuyas habilidades impacten en los clientes derivándose en alcanzar los objetivos organizacionales (Spinelli y Canavos, 2000).

La satisfacción de los empleados y su desempeño laboral debe constituirse como rubros relacionados con la actitud y la motivación que identifiquen al capital humano; al poder visualizar las variables características de esta parte importante del negocio se tendrá el reconocimiento de los aspectos esenciales para ser medibles y conocer su desempeño (Zeithamal y Bitner, 2000). A través de la construcción de un marco referencial, se define la metodología, procedimientos hasta llegar a los resultados de la investigación, concluyendo y recomendando. Este resultado es para proponer un modelo matemático probabilístico que permita a la organización fomentar un equilibrio entre las variables de la satisfacción de los trabajadores en función de su desempeño laboral. Para ello lo primero es conocer y plantearnos el hecho de que si las empresas no cuentan con un modelo que permita conocer la relación desempeño/satisfacción laboral les impide generar

ventajas competitivas y crecimiento. De esto nos resulta como pregunta de investigación: ¿Es probable que las empresas que cuenten con un modelo que mida la relación de variables desempeño/satisfacción puedan impactar positivamente en su ventaja competitiva y crecimiento?

El interés del investigador para determinar la relación de influencia entre el desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores a través de la obtención de un modelo matemático que sirva para pronosticar y establecer estrategias de mejora en la gestión administrativa conlleva a definir objetivos particulares en la investigación que son: 1. Determinar el desempeño de los trabajadores, 2. Comprobar el grado de satisfacción de los empleados, 3. Conocer la relación entre el desempeño de los trabajadores y la satisfacción de los empleados, 4. Identificar la influencia entre las 2 variables señaladas en el punto 3, y 4. Recomendar el uso y aplicación del modelo determinado hacia la comunidad empresarial.

El trabajo que se presenta está integrado en 6 capítulos: 1. Introducción, aquí se establece y justifica el motivo de la investigación, 2. Marco Teórico, con la construcción de la historia referencial se especifican las teorías que apoyan las orientaciones que existen acerca del Desempeño Laboral y la Satisfacción de los Trabajadores, 3. Metodología, se especifica el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, los procedimientos utilizados, cerrando con el planteamiento de la hipótesis de investigación, 4. Resultados, aquí se conoce el producto de la aplicación de los procedimientos definidos, 5. Conclusiones, la información que se encuentra es el razonamiento lógico y sustentado de los resultados alcanzados en función de la hipótesis planteada, y finalmente 6. Recomendaciones, este es el apartado que se considera de utilidad para el mundo empresarial toda vez que se da a conocer el panorama del uso del modelo alcanzado y en donde es posible su uso, así como las condiciones que deberán ajustarse cuando sea aplicado en contextos diferentes al que sirvió de base a la investigación. Este documento es un antecedente para la gestión empresarial, toda vez que el modelo matemático obtenido será el respaldo de las estrategias que se establezcan para generar ventajas competitivas y crecimiento.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Chiavenato (2002) remarca que el desempeño puede traducirse como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, misma que es necesaria para con la organización, funcionando el propio individuo con una gran labor y satisfacción laboral. El desempeño laboral depende de diversos y múltiples factores, entre los que destacan: el valor de las recompensas que se otorguen, las capacidades que demuestren las personas que laboran en la entidad, el esfuerzo que se realiza, la percepción de que las recompensas que se otorguen dependan de este desempeño y de los roles asignados o más bien el llamado especificación del trabajo, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a realizar. Todo lo anterior se traduce en un COSTO-BENEFICIO. Chiavenato (2011).

Milkovich y Boudrem (1994), definen de igual forma al desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos del trabajo. Estos requisitos ponen a discusión los posibles criterios con los que sería factible medir el desempeño, destacando la existencia de una gran cantidad de ellos, según Chiang, Méndez y Sánchez (2011). Como ejemplos de criterios tenemos: cantidad de trabajo y la calidad en la cual se lleva a cabo el proceso y se obtienen los resultados finales, conocimiento que se tiene al realizar el trabajo, asistencia, responsabilidad, cooperación, etc. En sí, se refleja dentro de estos atributos los objetivos de eficacia y eficiencia, es decir, llegar a los resultados al tiempo mismo en que se lleva a cabo la optimización de los recursos Para poder llevar de forma sistemática esta estimación del desempeño, nace la necesidad de formalizar una “evaluación al desempeño”, el cual no es un término con significado de reciente aparición, alineándose el actuar del mismo a la Administración Pública, visualizando con ello los alcances que fueron obtenidos en eficacia, eficiencia y la economía dentro de la entidad, de acuerdo a Mondy y Noe (2005) y ésta se encuentra sustentada en una revisión exhaustiva, sistemática y de forma precisa del desempeño laboral de personas conformantes de una institución o de igual forma en la conformación de grupos de trabajo, llevan a cabo grupos multidisciplinarios e rescatar la conocida

integración empresarial. Apoyando esta idea, los autores Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2017), describen que la evaluación al desempeño llega a ser un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá dar un mayor rendimiento en el futuro. Es imprescindible mencionar la importancia que se le debe de otorgar a la propia evaluación al desempeño, pues los resultados y durante el proceso se lleva a cabo el análisis y toma de decisiones hablando de planes de desarrollo, establecimiento de metas y de objetivos tan como de puestos de trabajo como a nivel ente.

De igual forma se tiende a utilizar las evaluaciones al desempeño para identificar problemas de rendimiento, que al ser identificados son sometidos a revisión de los directivos para la búsqueda de soluciones. En casos no tan gratos sirven de pauta para los recortes o despidos de personal, destacando con ello una institución que utiliza medidas objetivas y directas. Chiavenato (2011), menciona que el beneficio de un alto nivel de desempeño laboral trae consigo diferentes beneficios, dentro de los cuales destacamos para el jefe, identificando el nivel de contribución de cada trabajador al logro de las metas de departamento y la organización, incentivando los niveles de compromiso y retroalimentación al trabajador identificando fortalezas y debilidades en el desempeño y formación del mismo, esto último tomando relevancia en el momento de la recepción de la retroalimentación sobre el desempeño de cada empleado, haciendo que estos puedan saber si dirigen sus esfuerzos hacia la meta adecuada y si no es así modificar su conducta si es necesario (Robbins y Judge, 2009). Condicionando de igual forma un beneficio para la organización en donde se puede evaluar el factor humano a corto, mediano y largo plazo, y con ellos definir la contribución de cada empleado, promoviendo los niveles de compromiso y ejecución en el personal y obtener ventajas competitivas al reducir los costos, las mermas, reprocesos y aumentar con ello la productividad, reteniendo al personal mayor calificado (Chiavenato, 2011).

Actualmente, no se puede afirmar una definición unánime y que sea aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación Harpaz (1983) y Locke (1976), definen la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta efectiva de una persona a su propio trabajo. Otra importante definición es la que nos ofrecen los autores Davis y Newstrom (2002), quienes la definen como el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo. En concordancia con todo lo antes descrito y en palabras de Hellriegel (2009), la satisfacción laboral refleja el grado al que las personas se encuentran a gusto y realizadas en tu trabajo. Se relaciona con que los empleados permanezcan en su puesto ligado a una baja rotación en el trabajo. Además en forma similar, los empleados altamente satisfechos llegan a bajar el porcentaje de ausentismos y elevando el nivel de puntualidad (Méndez y Sánchez, 2010).

METODOLOGIA

Tipo y Diseño de la Investigación

El trabajo de investigación se basa en un estudio de un diseño no experimental de tipo transversal correlacional, las variables no fueron manipuladas y la relación entre ellas es en un solo momento y tiempo pretendiendo establecer el grado de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del ente sujeto a estudio. Para medir el grado de asociación de los indicadores se utilizó la correlación y regresión simple mediante el coeficiente de correlación de Pearson, la Satisfacción Laboral como variable dependiente Y (respuesta) y los siete ítems que conforman el instrumento para la evaluación del Desempeño Laboral como las variables independientes X (explicativas).

Población y Muestra

La población sujeta a estudio está compuesta por 84 empleados de mandos medios de 20 empresas turísticas de la ciudad de Campeche, se refiere al conjunto de personas seleccionadas con situaciones similares con la finalidad de generalizar los información que se obtengan con la recolección de los datos, en este caso la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y sobre la cual se pretende generalizar los resultados (Hernández, Fernández y Baptista. 2014). Ésta se refiere al conjunto de personas, instituciones o cosas al cual está dirigida la investigación, misma que se seleccionó de acuerdo con la naturaleza del problema para generalizar los datos recolectados; en este sentido, la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y sobre la cual se pretende generalizar los resultados (Hernández, Fernández y Baptista. 2014). Con lo anterior, tal como lo manifiesta Cárdenas (1996), al efectuarse un censo en la que puede participar todos los actores sujetos a estudio no es necesario obtener una muestra. Con ello, una muestra censal deriva en la recopilación de datos de todas las unidades y que tengan que ver con el caso censado, a partir de éstos se llega a la representatividad por ser población pequeña y analizar cada uno de los componentes que lo integran (Chávez, 1994).

Procedimiento

Se recabó información en el último trimestre del 2018 mediante la aplicación de los instrumentos para la satisfacción laboral y desempeño laboral bajo la técnica de la encuesta, en 84 empleados de mandos medios de 20 pequeñas empresas del sector turístico de la ciudad de Campeche, Estado de Campeche. Se establece como variable dependiente a la Satisfacción laboral cuyo instrumento validado por los autores Chiang, Méndez y Sánchez (2008) constituido por 24 ítems en 8 dimensiones, utilizando para la evaluación una escala de valores de 5 opciones tipo Likert interpretada 1= muy bajo, 2= bajo, 3= regular, 4= alto y 5= muy alto. Ver tabla 1

Tabla 1: Estructura del Cuestionario de la Variable Dependiente “Satisfacción Laboral”

Dimensión	Ítems	
	Núm. Ítems	Proporción (%)
1.Trabajo general	7	29.17
2.Ambiente físico	2	8.33
3.Como realiza su trabajo	5	20.83
4.Oportunidad de desarrollo	4	16.67
5.Relacion subordinado/supervisor	2	8.33
6.Renumeracion	2	8.33
7.Autonomia	1	4.17
8.Reconocimiento	1	4.17
Total ITEMS	24	100

La Tabla 1 muestra la estructura del instrumento validado por los autores Chiang, Méndez y Sánchez (2008) de recolección de datos para determinar la satisfacción laboral. Fuente: Elaboración propia

Como variables independientes se establecen los 7 ítems del instrumento utilizado para medir la percepción del Desempeño Laboral clasificados en tres dimensiones, del autor Chiavenato (2000) y (2002) para recabar la información se aplicó la misma metodología en el caso mencionado con anterioridad. Ver tabla 2

Tabla 2: Estructura Cuestionario de Desempeño Laboral Donde se Incluyen los 7 Ítems Establecidos Como Variables Independientes

Dimensión	Ítems	Ítems	
		Núm. Ítems	%
Metas y resultados	Cantidad de trabajo	1	14.29
Comportamientos	Cooperación	2	28.57
Habilidades/Capacidades/Necesidades/Riesgos	Creatividad	4	57.14
	Asiduidad		
	Conocimiento del trabajo		
	Comprensión de situaciones		
Total de Ítems	Capacidad de realización	7	100

La Tabla 2 muestra la estructura del instrumento de recolección de datos para determinar el desempeño laboral del autor Chiavenato (2000) y (2002). Fuente: Elaboración propia

Con la información obtenida en la aplicación de las encuestas del punto anterior, para el caso de la variable dependiente o variable respuesta Y “Satisfacción laboral” los valores individuales de cada ítem se tabularon y se procedió a calcular el promedio de cada trabajador mediante la herramienta estadística Excel Versión 21 obteniendo la percepción global por individuo con respecto a la variable mencionada. El resultado de las variables independientes o variables explicativas X, para el caso, X_1 = Cantidad de trabajo, X_2 = Cooperación, X_3 =Creatividad, X_4 =Asiduidad, X_5 =Conocimiento del trabajo, X_6 =Comprensión de situaciones y X_7 = Capacidad de realización, se tabularon y servirán como los datos a relacionar con los resultados globales de la satisfacción laboral en los 84 empleados participantes en el estudio. Los modelos de regresión múltiple estudian la relación entre, una variable de interés o Y (variable respuesta o dependiente) y un conjunto de variables explicativas o regresoras X_1, X_2, \dots, X_p . En el modelo de regresión lineal múltiple se supone que la función de regresión que relaciona la variable dependiente con las variables independientes es lineal, es decir:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_p X_p + \varepsilon \quad (1)$$

La regresión múltiple también nos puede servir para entender la relación funcional entre la variable dependiente y las variables independientes y estudiar cuáles pueden ser las causas de la variación de Y. Para la obtención del coeficiente de correlación de Pearson y de otros estadísticos se someten los resultados obtenidos de los instrumentos mencionados con anterioridad al proceso de correlación lineal múltiple por medio del software: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS.23)

Hipótesis

H_i = El desempeño laboral presenta un impacto positivo o negativo en la satisfacción del trabajador,

H_o = El desempeño laboral no presenta impacto en la satisfacción del trabajador.

RESULTADOS

En la tabla 3 se presentan los resultados en forma conjunta de las variables sometidas a estudio, en donde la variable dependiente Y “Satisfacción Laboral” mantiene una calificación de alta, de los 84 empleados que hacen el universo, 59 (70.2%) percibieron estar altamente satisfechos laboralmente, en referencia a las variables independientes, X_1 = Cantidad de trabajo, el mayor porcentaje de respuesta fue Alto 31 (36.9%), X_2 = Cooperación, 32 (38.1%) Alto, X_3 =Creatividad, 36 (42.9%), Neutro, X_4 =Asiduidad, 35 (41.7%), X_5 =Conocimiento del trabajo,30 (35.7%) X_6 =Comprensión de situaciones 30 (35.7%) Neutro y X_7 = Capacidad de realización,32 (38.1%), de manera global de igual manera las respuestas de los empleados determinan mantener un alto desempeño en la ejecución de sus actividades laborales.

Tabla 3: Tabla Conjunta de Variables

Núm.	Variable Dependiente	Variables Independientes						
	Satisfacción Laboral Y	X ₁ Cantidad de Trabajo	X ₂ Cooperación	X ₃ Creatividad	X ₄ Asiduidad	X ₅ Conocimiento del Trabajo	X ₆ Comprensión de Situaciones	X ₇ Capacidad de Realización
1	4	3	3	3	4	4	4	4
2	3	1	2	2	4	4	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	3	3
5	3	3	4	3	4	3	3	3
6	4	4	4	2	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4
8	3	4	2	2	3	3	4	2
9	3	3	2	2	4	3	2	3
10	3	4	3	4	4	3	3	3
11	2	3	2	2	4	3	1	2
12	4	5	5	4	3	4	2	2
13	4	3	4	3	4	3	4	4
14	4	4	5	3	4	4	4	3
15	4	4	4	3	5	4	4	3
16	4	4	4	3	4	5	5	2
17	3	3	4	2	4	4	3	2
18	4	4	4	3	4	4	4	5
19	3	3	4	3	3	4	3	3
20	5	5	5	4	5	5	4	4
21	2	3	1	2	4	4	2	1
22	3	3	2	3	3	4	3	3
23	4	4	2	2	5	5	5	2
24	4	5	3	3	5	5	4	3
25	3	3	3	3	4	4	3	3
26	4	5	4	3	4	3	5	4
27	4	5	4	5	3	5	4	5
28	5	5	4	3	5	5	5	5
29	5	5	4	4	5	5	5	5
30	5	5	5	4	5	5	4	5
31	4	4	4	3	5	4	4	4
32	5	5	4	4	5	5	4	5
33	4	4	4	3	5	5	5	4
34	4	4	4	3	5	4	3	5
35	3	3	2	3	4	4	3	3
36	3	3	3	3	4	3	3	3
37	3	2	1	3	3	5	4	5
38	4	4	5	4	5	4	4	5
39	4	4	3	4	4	5	5	2
40	4	5	5	4	5	2	2	5
41	4	4	4	5	3	5	4	5
42	4	3	4	4	4	3	3	4
43	4	5	5	5	4	3	5	3
44	4	3	5	5	4	5	5	3
45	4	4	4	4	3	5	3	4
46	4	4	3	3	3	5	5	3
47	4	4	4	4	5	5	3	4
48	4	4	5	5	4	3	4	3
49	4	5	5	4	5	3	3	3
50	4	4	4	3	4	3	5	4
51	4	3	3	4	3	5	5	5
52	4	5	3	4	5	3	5	5
53	4	5	5	4	4	4	3	3
54	4	3	3	4	5	3	5	4
55	4	4	5	3	5	5	3	3
56	4	3	3	4	3	4	4	5
57	4	3	4	5	5	4	3	5
58	4	5	4	3	3	4	3	3
59	4	5	3	5	5	3	5	4
60	4	3	3	5	5	5	5	3
61	4	4	3	5	4	3	4	3

62	4	5	4	3	5	4	5	4
63	4	4	4	3	5	3	5	4
64	4	3	5	4	5	5	5	4
65	3	4	3	4	3	3	4	3
66	4	3	5	3	4	3	3	4
67	4	4	5	5	3	4	3	3
68	4	4	4	4	3	4	5	3
69	4	4	4	5	3	4	5	4
70	4	3	3	3	5	5	3	4
71	4	4	5	5	3	4	5	4
72	4	5	3	4	4	4	5	5
73	4	3	5	3	5	4	5	3
74	4	5	5	3	4	4	5	3
75	4	5	3	5	5	5	3	5
76	5	5	5	5	4	5	4	4
77	4	4	3	5	4	3	3	4
78	4	5	5	3	5	5	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	5
80	4	4	5	3	5	3	4	5
81	4	5	5	5	3	3	3	3
82	3	4	4	3	3	3	3	3
83	4	5	3	3	4	3	5	5
84	4	3	4	4	4	4	3	4

En la Tabla 3 se aprecian de manera conjunta los resultados de la percepción referente a la satisfacción laboral y los siete ítems del desempeño laboral. Fuente: elaboración propia con datos de las empresas censadas

Los datos representados en la Tabla 3 se someten al modelo de regresión lineal múltiple cuyo objetivo es tratar de explicar la relación que existe entre una variable dependiente Y (variable respuesta) que para este caso es la “Satisfacción Laboral, y un conjunto de variables independientes (variables explicativas) X₁,..., X_n, representados por lo 7 ítems del instrumento del Desempeño Laboral Al efectuar el análisis de la relación de la Satisfacción Laboral y los resultados de la percepción de los ítems del instrumento del desempeño laboral, utilizando la herramienta estadística SPSS versión 23, se obtiene el modelo de regresión y correlación múltiple conforme a lo siguiente:

Los Resultados de la Regresión y Correlación múltiple entre la Satisfacción Laboral y el desempeño laboral mediante sus 7 ítems que lo conforman, son los siguientes:

Todas las variables independientes sujetas a análisis, - X₁= Cantidad de trabajo, X₂ = Cooperación, X₃ =Creatividad, X₄ =Asiduidad, X₅=Conocimiento del trabajo, X₆=Comprensión de situaciones y X₇= Capacidad de realización fueron incluidas en el modelo por sus valores diferentes de cero. La variable dependiente - Y₁ “Satisfacción laboral” presenta un coeficiente de correlación múltiple (R) del 0.889, su coeficiente de determinación (R²) es de 0.790, el Error Estándar de la Estimación de 0.27977, con un nivel de significancia de 0.00. Véase Tabla 4.

Tabla 4: Resumen del Modelo de Regresión Lineal Múltiple

Modelo	R	R Cuadrado	R Cuadrado Ajustado	Error Estándar de la Estimación
1	0.889	0.790	0.771	0.27977

La Tabla 4 representa los valores del coeficiente de correlación R y de determinación R² y el error estándar de la estimación arrojados en el análisis de correlación y regresión múltiple. Fuente: Elaboración propia con datos del modelo matemático de regresión y correlación simple

El análisis de la varianza (ANOVA) que evalúa la importancia de uno o más factores al comparar las medias de la variable de respuesta en los diferentes niveles de los factores, arroja un estadístico F con valor de 40.832 mayor al nivel de significancia que es de 0.00. indicando igualdad entre las medias de las variables. El valor de la constante (a) en la tabla 5 represente el valor que adquiere la variable dependiente Y cuando los valores de las variables independientes X₁,X₂.....X_n es igual a cero. Por otra parte, se obtienen los coeficientes B (Betas), con intervalo de confianza del 95%, para las variables independientes “X₁, X₂X_n

” cuyo valor representa los valores que la variable dependiente Y puede variar por cada unidad de variación en las variables independientes ““X₁, X₂X_n”.

Tabla 5: Constante (A) y Coeficientes B (Betas), Valores Obtenidos de la Regresión y Correlación Múltiple

Concepto	Valor
Constante a	-0.123
Coeficiente B ₁ (Beta)	0.169
Coeficiente B ₂ (Beta)	0.181
Coeficiente B ₃ (Beta)	0.075
Coeficiente B ₄ (Beta)	0.122
Coeficiente B ₅ (Beta)	0.184
Coeficiente B ₆ (Beta)	0.145
Coeficiente B ₇ (Beta)	0.152

Una vez aplicada la regresión y correlación múltiple, el resultado nos arroja el valor de la constante (a) del modelo matemático, y de los coeficientes B (Beta) siendo representados en la Tabla 5. Fuente: Elaboración propia con datos del modelo matemático de regresión y correlación

La Ecuación de Regresión y Correlación Simple Es:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + B_6X_6 + B_7X_7 \tag{2}$$

La ecuación resultante para este modelo de regresión y correlación múltiple sustituyendo los valores al aplicar las pruebas estadísticas es:

$$Y=-0.123+0.169X_1+0.181X_2+0.075X_3+0.122X_4+0.184X_5+0.145X_6+0.152X_7$$

La ecuación resultante de regresión y correlación múltiple con siete variables independientes es verificada mediante la bondad del ajuste consistente en sustituir los valores de la percepción real de los sujetos en estudio, calculando la satisfacción laboral estimada y comparar su tendencia de comportamiento con el valor real, los resultados son representados en la Tabla 6.

Tabla 6: Matriz de Datos Para la Verificación de la Bondad del Ajuste

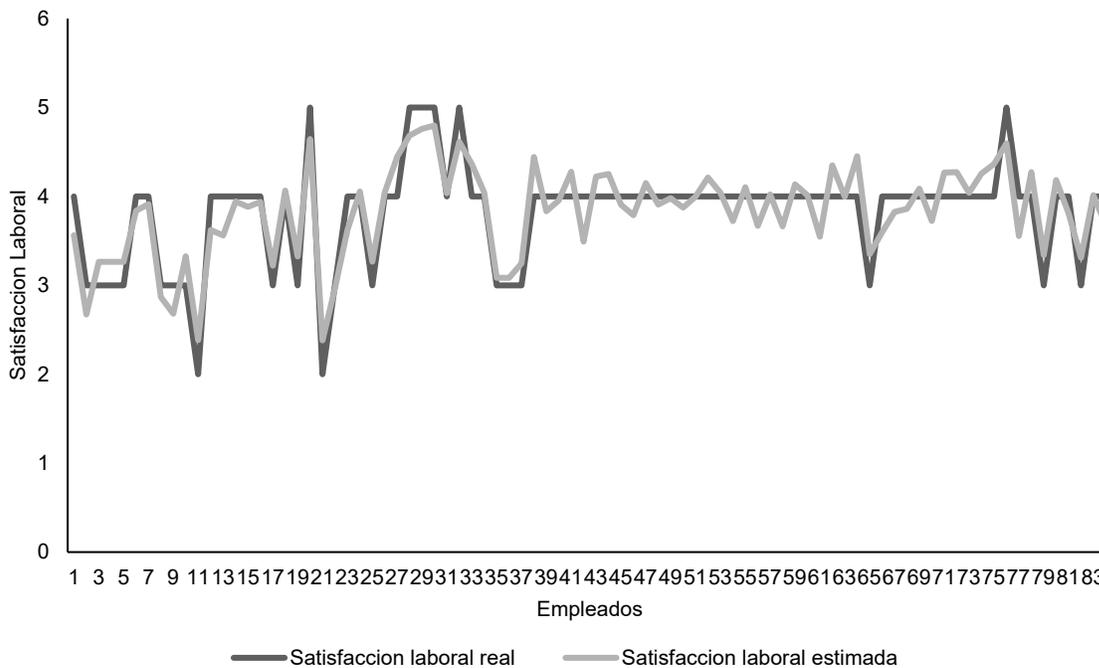
Empleado	Satisfacción Laboral Real	Satisfacción Laboral Estimada
1	4	3.56
2	3	2.67
3	3	3.26
4	3	3.26
5	3	3.26
6	4	3.84
7	4	3.91
8	3	2.87
9	3	2.68
10	3	3.33
11	2	2.39
12	4	3.62
13	4	3.56
14	4	3.94
15	4	3.88
16	4	3.94
17	3	3.22
18	4	4.07
19	3	3.33
20	5	4.65
21	2	2.38
22	3	2.96
23	4	3.62
24	4	4.06
25	3	3.27
26	4	4.04

27	4	4.45
28	5	4.69
29	5	4.76
30	5	4.80
31	4	4.04
32	5	4.62
33	4	4.37
34	4	4.04
35	3	3.09
36	3	3.08
37	3	3.25
38	4	4.44
39	4	3.83
40	4	3.96
41	4	4.28
42	4	3.49
43	4	4.22
44	4	4.25
45	4	3.91
46	4	3.79
47	4	4.15
48	4	3.91
49	4	3.98
50	4	3.88
51	4	4.00
52	4	4.21
53	4	4.04
54	4	3.72
55	4	4.10
56	4	3.67
57	4	4.02
58	4	3.66
59	4	4.14
60	4	4.01
61	4	3.55
62	4	4.35
63	4	4.00
64	4	4.45
65	3	3.35
66	4	3.60
67	4	3.83
68	4	3.86
69	4	4.09
70	4	3.73
71	4	4.27
72	4	4.27
73	4	4.04
74	4	4.26
75	4	4.37
76	5	4.60
77	4	3.55
78	4	4.27
79	3	3.34
80	4	4.19
81	4	3.81
82	3	3.31
83	4	4.02
84	4	3.68

La matriz de datos que se presenta a través de la Tabla 6 resulta de aplicar el modelo matemático obtenido de la regresión y correlación múltiple, sustituyendo los valores reales de los empleados, con ello se construye la Figura 1 de la Bondad del Ajuste. Fuente: Elaboración propia con el desarrollo del modelo matemático de regresión y correlación múltiple.

En la figura 1 observamos gráficamente el resultado obtenido de la Satisfacción laboral estimada utilizando para su cálculo el modelo de la ecuación de regresión múltiple y la Satisfacción real, apreciando la bondad de ajuste existente entre ambos conceptos,

Figura 1: Gráfica de la Bondad del Ajuste



Sustituyendo los valores en la ecuación resultante del modelo de regresión y correlación múltiple con la percepción real de los empleados se obtiene la Figura 1 que muestra la Satisfacción laboral de la prueba aplicada. Fuente: Elaboración propia utilizando el modelo matemático determinado.

CONCLUSIONES Y LIMITACIONES

La satisfacción laboral es un tema de interés muy destacado en el ámbito del trabajo, tanto que existe un gran interés por parte de investigadores de realizar estudios al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así como influye el desempeño en la satisfacción de los individuos en sus puestos de trabajo. Los resultados contundentes del estudio cumplen con el objetivo de determinar la relación directa y positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en concordancia de los análisis de regresión y correlación lineal múltiple de los resultados obtenidos de las encuestas en los 84 empleados de mandos medios de 20 Pequeñas Empresas Turísticas de Campeche. La relación entre las variables de Satisfacción laboral (variable dependiente) y las variables que conforman el instrumento del desempeño laboral (variables independientes) mostrada a través del modelo estadístico de correlación y regresión simple se sustenta al arrojar un coeficiente de determinación de 0.889 y el coeficiente de determinación ajustado R^2 de 0.790, porcentajes de valores que se vuelven muy confiables para las acciones que deriven de la alta dirección y que tengan que ver con el capital humano. De esta forma estarán en posibilidades de darle fortaleza a las relaciones interpersonales y que se vayan sumando resultados positivos conforme se generen mayor número de estrategias. Para la consecución o mantener estos resultados donde los empleados manifiestan tener una alta satisfacción laboral la dirección de la empresa mediante la Gestión de los Recursos Humanos, deben estar dispuestos a establecer los mecanismos motivacionales que logren de manera coherente y consistente la integración del factor humano para con la empresa e integrar sus necesidades, de manera que éste perciba la importancia que tiene en la organización y mediante estos se logre mantener el desempeño actual o mejorarlo en el futuro con aras de mantener una alta satisfacción laboral y convertirla en una acción consecuente en el cumplimiento de la misión y visión organizacional.

Pese al resultado positivo obtenido en el estudio hubieron algunas limitaciones que hay que tomar en consideración para futuras investigaciones, la generalización de los resultados es limitada por realizar la investigación bajo un contexto específico, la población en estudio se trató de empleados de mandos medios y sería importante en un futuro incluir a trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la estructura organizacional de las empresas. Los constructos utilizados y los modelos utilizados podrían modificarse y ser más inclusivos con la finalidad de que sean entendibles para los empleados de cualquier nivel. Todo lo expuesto cumple la hipótesis de investigación de que existe una influencia entre la satisfacción de los trabajadores y el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Una vez determinada y establecida la alta relación entre la Satisfacción laboral y el Desempeño Laboral en el entorno de los 84 empleados de mandos medios de las 20 pequeñas empresas del sector turístico es necesario establecer que es papel de la dirección de la empresa mantener y afianzar el sistema con la debida interrelación entre los directivos y el recurso humano que tienen bajo su responsabilidad con los debidos canales de comunicación entre las diferentes cadenas de mando con la consigna de lograr los objetivos personales, departamentales y organizacionales, logrando el beneficio mutuo entre trabajadores y la directiva de la empresa. la satisfacción laboral es uno de los mecanismos del individuo que impacta directamente en el desempeño laboral y el compromiso organizacional; de este modo, si un empleado está satisfecho con su trabajo y experimenta emociones positivas mientras trabaja, desempeñará mejor su trabajo y elegirá permanecer en la compañía por un periodo largo de tiempo Colquitt (2007) Las empresas deben entender que para lograr un máximo desempeño laboral el trabajador debe estar motivado y por consecuencia lograr la satisfacción máxima, por lo anterior deben enfocarse en la implementación de programas de recompensas y reconocimientos en el cual se les otorguen premios por el desempeño en su trabajo, mediante elogios con reconocimientos por el trabajo hecho o compensarlos económicamente. Mantenerlos motivados es llevarlos a estar en constante mejora en las funciones que desempeñan ya que en general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. Con lo expuesto la organización tendrá los escenarios preparados para alcanzar la competitividad y el crecimiento.

REFERENCIAS

- Cárdenas, A. (1996). "Plan de acción". Aula Abierta. Año I, no. 3
- Chávez, N. (1994). Introducción a la investigación educativa. Maracaibo: ARS Gráficas, S.A
- Chiang, M., M. Salazar, P. Huerta y A. Núñez (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Revista Universum 2 (23): 67-85.
- Chiavenato I. (2002) Gestión de talento humano. Bogotá: McGraw-Hill;
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. 5a ed. Bogotá: McGraw Hill, 699 p. Introducción a la teoría general de la administración, 5a ed. Bogotá: McGraw Hill, 562 p.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de los recursos humanos. México, D.F. Mc Graw Hill.
- Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007): Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace. Ed Mc Graw Hill

Davis K. y J.W. Newstrom (2002). Comportamiento humano en el trabajo. 11a. ed., México: McGraw Hill.

Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., Schuler, R. (2007). La gestión de recursos humanos (3^a ed.). España: McGraw-Hill/ Interamericana de España, S.A.

Harpaz, I. (1983). Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis. NuevaYork: Libra Publishers.

Hellriegel D. y Slocum Jr., J. W. (2009). Comportamiento Organizacional. México, CEGAGE Learning.

Hernández, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Pilar Baptista, Lucio. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill. sexta edición.

Hopkins, A. H. (1983): Work and Job Satisfaction in the Public Sector, Rowman & Allanheld, Totowa.

Locke, E. A. (1976): The nature and causes of job satisfaction. En Dunnett, M. D. (eds.): Handbook of industrial and organizational psychology, (pp. 279-307). Rand McNally, Chicago.

Méndez Urra, G., & Sánchez Bernal, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19, 21-36

Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994), Dirección y administración de RR.HH. USA: Editorial Addeson Wesler Iberoamericana.

Mondy, R.W. y Noe, F. (2005), Administración de los recursos humanos. México: Editorial Pearson Prentice-Hill.

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009): Comportamiento organizacional. Pearson Educación, México 13^a edición.

Spinelli, M. A. y Canavos, G. C. (2000): «Investigating the Relationship between Employee Satisfaction and Guest Satisfaction», Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, vol. 41, n° 6, pp. 29-33.

Ulmer, D. L. (1987): «Job Satisfaction of Community Hospital Educators», Dissertation Abstracts International, n° 49.

Zeithaml, V. A. y Bitner, M. J. (2000): Services Marketing, McGraw-Hill, Nueva York.

BIOGRAFÍA

Luis Alfredo Argüelles Ma es Doctor en Gestión Estratégica y Políticas de Desarrollo por la Universidad Anáhuac Mayab. Profesor Investigador de Tiempo Completo en la Universidad Autónoma de Campeche - Facultad de Contaduría y Administración. Especialista en Auditoría y Control.

Román Alberto Quijano García es Doctor en Gestión Estratégica y Políticas de Desarrollo por la Universidad Anáhuac Mayab. Profesor Investigador de Tiempo Completo en la Universidad Autónoma de Campeche - Facultad de Contaduría y Administración. Especialista en Finanzas.

Fernando Medina Blum Candidato a Doctor por la Universidad Anáhuac Mayab. Profesor Investigador en la Universidad Autónoma de Campeche – Facultad de Contaduría y Administración. Especialista en Mercadotecnia.

Carlos Enrique Cruz Mora es Maestro en Innovación Administrativa por la Universidad Autónoma de Campeche – Profesor Investigador de la Facultad de Contaduría y Administración. Especialista en Calidad.