

Investigación empírica y análisis teórico

Relación entre la satisfacción laboral y las condiciones laborales moderadas por el género

Relationship between job satisfaction and working conditions moderated by gender

Hernández, Angel^{1,*}; Rangel-Lyne, Lucirene² y Ochoa-Hernández, Magda²

Resumen:

Existe una oportunidad de profundizar en el tema de los efectos de las condiciones laborales sobre la satisfacción laboral bajo la perspectiva de estudios de género. Por lo que, este artículo tiene como objetivo analizar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral y el efecto moderador del género. Se utilizó una encuesta autoadministrada a una muestra de trabajadores de las empresas hoteleras de la Zona Metropolitana del Sur de Tamaulipas. Los datos recolectados fueron analizados a través el modelo de moderación con ayuda de la interfaz de PROCESS, en el software estadístico SPSS Statistics versión 24, realizando una moderación por cada escala de condiciones laborales (ambientales, ergonómicas y económicas) en relación con la satisfacción intrínseca y extrínseca. Los resultados muestran efectos significativos entre las condiciones laborales ambientales y ergonómicas en la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca, mientras que las condiciones laborales económicas no muestran efectos significativos en ningún tipo de satisfacción. Respecto al género, éste solo modera la relación entre condiciones laborales ambientales y satisfacción laboral intrínseca.

Palabras Clave: *Condiciones laborales (CL), satisfacción laboral (SL), Efecto moderador del género.*

Abstract:

There is an opportunity to delve deeper into the topic of the effects of working conditions on job satisfaction from the perspective of gender studies. Therefore, this article aims to analyze the relationship between working conditions and job satisfaction and the moderating effect of gender. A self-administered survey was used for a sample of workers from hotel companies in the Southern Metropolitan Area of Tamaulipas. The data collected was analyzed through the moderation model with the help of the PROCESS interface, in the statistical software SPSS Statistics version 24, performing a moderation for each scale of working conditions (environmental, ergonomic and economic) in relation to intrinsic satisfaction and extrinsic. The results show significant effects between environmental and ergonomic working conditions on intrinsic and extrinsic job satisfaction, while economic working conditions do not show significant effects on any type of satisfaction. Regarding gender, this only moderates the relationship between environmental working conditions and intrinsic job satisfaction.

Keywords: *Working conditions (WC), job satisfaction (JS), The moderating effect of gender.*

¹ Profesor de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Tamaulipas

² Profesora de la Facultad de Comercio y Administración de Tampico de la Universidad Autónoma de Tamaulipas

*Correspondencia: ahernandezm@docentes.uat.edu.mx

I. Introducción

1.1 Condiciones laborales y la satisfacción en el turismo

En México, el turismo y su relación con la generación de empleos en beneficio de la sociedad, es un argumento expuesto por autoridades del gobierno, organizaciones en pro del desarrollo social, empresarios y académicos. La empleabilidad en el sector turístico debe ser considerada en la narrativa de futuros empleos, además de su importancia económica y social, tanto en áreas urbanas como rurales (Baum, 2015). No obstante, a pesar de la importancia de la actividad turística como fuente de empleo, este sector presenta problemáticas complejas respecto a las condiciones laborales (CL), ocasionando un gran interés y producción científica que ha servido como antecedente de este fenómeno. Por ejemplo, Poulston (2009) explora en las empresas de hospedaje, la naturaleza del trabajo de los empleados de la industria de la hospitalidad y expone ciertas prácticas injustas, poco éticas e ilegales sobre ellos; en conclusión, muestra una escasa motivación y un nivel poco o nada significativo de satisfacción de los empleados con relación al salario, a los supervisores y a las CL en general.

Consecuentemente, la revisión de las circunstancias del capital humano dentro del turismo, por parte de Baum (2015), produce conclusiones y pruebas claras de un cambio lento o un estancamiento absoluto en la mejora de áreas clave como las CL en muchos países y organizaciones. Con CL óptimas, como mejoras en salarios, reconocimientos, posibilidades de promoción, se puede predecir un efecto significativo en la satisfacción laboral (SL) (Atteia, 2016); y la SL es un fenómeno que aún es de gran interés debido a sus efectos positivos en el comportamiento tanto a nivel individual como organizacional.

A nivel personal, los empleados que muestran niveles significativos de SL muestran indicadores positivos de salud mental y física (Pujol & Dabos, 2018; Grant, Wardle, & Steptoe, 2009), e incluso revelan con mayor facilidad su orientación sexual y esto refuerza actitudes laborales positivas (Wax, Coletti, & Ogaz, 2018). A nivel organizacional, la SL ha sido asociada al compromiso organizacional, el desempeño, disminución en el ausentismo y en la rotación (Riyanto, et al., 2023; Pujol & Dabos, 2018). Finalmente, dentro del contexto turístico, la SL se asocia a la oferta de un mejor servicio a los huéspedes y por ende mejora la satisfacción de los turistas (Noe et al., 2010; Atteia, 2016).

1.2 El género en la industria hotelera

En la industria hotelera son notorias algunas precariedades y problemáticas en las CL, estas problemáticas varían de acuerdo con la segmentación demográfica de los empleados. Un segmento que adolece de CL idóneas para desarrollarse profesional y personalmente es el de la mujer. Este segmento femenino, en la hotelería mexicana, sufre de una profunda estigmatización que tiende a colocar a la mujer en ciertos puestos o áreas de trabajo feminizados, los cuales son perfilados, ofertados y pretendidos solo para y por el sexo femenino, tal es el caso de las camaristas (Oliver, 2018); el segmento de estas trabajadoras presenta, en las empresas hoteleras, CL con ambientes de trabajo sucios, con significativo desgaste corporal por el desempeño físico de sus actividades, salarios mal remunerados y algunas lagunas legales en su relación contractual (Castro, et al., 2018).

La variable del género, como condicionante sobre la SL, ha sido abordada por distintos autores en el contexto de la industria hotelera. “Numerosos estudios indican que las

empleadas de hostelería tienen un nivel más bajo de satisfacción con su trabajo que los hombres debido a salarios más bajos y menos oportunidades de desarrollo profesional” (Hsiao et al., 2020, p. 81). Fátima, et al., (2015) encuentran una desigualdad en los niveles de SL entre los hombres y mujeres, por lo que realizan ciertas recomendaciones a nivel gerencial de la industria hotelera para que se revisen políticas organizacionales y así eliminar las diferencias de beneficios laborales para hombres y mujeres con el fin de aumentar la SL en el segmento femenino.

Por lo tanto y aunado a las referencias en los párrafos anteriores, las trabajadoras de la industria hotelera tienen un panorama complejo con respecto a sus CL debido a las prácticas arraigadas en la gestión del capital humano que van desde la falta de oportunidades de desarrollo, desigualdad salarial, hasta la estigmatización de puestos y responsabilidades laborales.

1.3 Problema y objetivo de investigación

En los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral, la SL constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX (Pujol & Dabos, 2018). Algunas investigaciones en el ámbito del comportamiento organizacional han analizado la relación de la SL con distintas variables como: el empoderamiento psicológico (Wang & Lee, 2009; Bohns & Schlund, 2020); con la justicia y el compromiso organizacional (Colquitt et al., 2001; Bohns & Schlund, 2020); con la cultura organizacional, la cual ejerce una profunda influencia sobre el comportamiento individual y organizacional (Yip et al, 2020); la capacitación y la competencia del personal (Riyanto et al., 2023).

Sin embargo, de acuerdo con Pujol y Dabos (2018) la SL ha evidenciado un gran interés científico durante los últimos veinte

años, sin embargo, los autores consideran que han sido incipientes los esfuerzos de integración por lo que exhortan que futuras investigaciones repliquen los estudios en el ámbito latinoamericano con el propósito de evaluar la validez transcultural de los constructos involucrados. Esto concuerda con recomendaciones realizadas como la de Kara, Uysal y Magnini (2012) quienes sugieren investigar la relación entre el género y las dimensiones de SL en una sociedad de alta masculinidad (por ejemplo, América Latina) en aras de mejorar la comprensión de la relación de estas variables y con la de Je, Khoo y Yang (2022) quienes han brindado recomendaciones para que las organizaciones promuevan la igualdad de género en la industria del turismo y la hospitalidad; sin embargo, afirman que se carece de conocimiento sobre cómo las organizaciones turísticas han traducido la investigación académica en prácticas reales.

Desde los anteriores argumentos se observa una oportunidad para producir información actualizada, por lo que surgen entonces las preguntas que guían a la presente investigación: ¿Cómo son las condiciones laborales de las trabajadoras del sector turístico?, ¿Cuáles son sus efectos en la satisfacción laboral? y ¿Cómo se comprende tal relación respecto al género de los empleados? Por consiguiente, en el contexto del comportamiento humano de las organizaciones, este artículo tiene como objetivo principal analizar la relación entre las condiciones laborales (CL) y la satisfacción laboral (SL) y el efecto moderador del género entre ellas en el contexto de las empresas hoteleras.

1.4 Contexto de estudio

De acuerdo con la última consulta realizada en el cuarto trimestre octubre-diciembre 2022, el Instituto Nacional de Estadística y

Geografía (INEGI) reporta los resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) los cuales muestran una recuperación del turismo. Se estima que la población ocupada en el sector turístico de México es de 4 millones 604 mil empleos, equivalente a un incremento del 1.1% respecto al tercer trimestre julio-septiembre del 2022, de esta forma, el empleo turístico representó el 8.8% del empleo nacional (DATATUR, 2022). Adicionalmente, a diferencia del sector agropecuario, transformación, educación, comercio y de salud, es el turismo la actividad económica que emplea en mayor medida a jóvenes de entre 16 y 24 años, con un porcentaje del 21.3 % con respecto al total de la ocupación (INEGI, 2022); y además, esta industria es la segunda fuente de empleabilidad para las mujeres (López, 2020).

Se consideró el Sur de Tamaulipas debido a la alta actividad turística que en el periodo comprendido del 2017 al 2019 presentó un repunte en sus indicadores; además, durante el 2019 el turismo en Tamaulipas impactó en el crecimiento del 26% en la generación de empleos, que se interpretan en 130 mil empleos directos dentro del sector terciario, el cual comprende a restau-

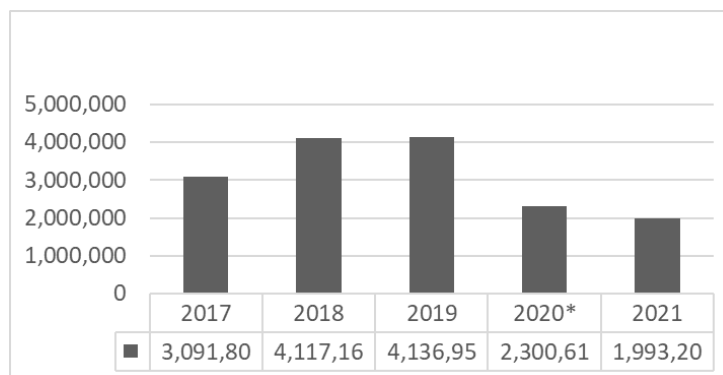
rantes y servicios de alojamiento (Gobierno del Estado de Tamaulipas, 2020). Sin embargo, la situación de pandemia a raíz del virus SARS-COV2 que causa la enfermedad COVID-19 afectó al turismo (López, 2020); tal y como se puede apreciar en la Figura 1 que representa la caída de la ocupación de habitaciones en las empresas hoteleras del 2017 al 2021.

II. Marco teórico

2.1 Fundamento de la satisfacción y condiciones laborales

Como previamente se ha establecido, el estudio de la satisfacción laboral (SL) ha generado distintas propuestas. Pujol y Dabos (2018) se proponen identificar los principales factores que han sido señalados en la literatura empírica del comportamiento humano como determinantes de la SL y así, conglomeran distintas perspectivas y logran definirla como “el grado en que a los empleados les gusta su trabajo... y representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo... como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo” (pág. 5).

Figura 1. Ocupación de habitaciones en hoteles de Tamaulipas del 2017-2021



Fuente: Elaboración a partir del Informe de DATATUR (Compendio Estadístico del Turismo México 2021, 2021)

Estos mismos autores clasifican en dos enfoques los estudios de la SL, 1) aquellos estudios centrados en las características de la situación, llamados situacionalistas, y 2) aquellos estudios centrados en las características del individuo, llamados disposicionalistas y los definen de la siguiente manera: En un extremo, los situacionalistas enfatizan en la presión que diversas fuerzas organizacionales (como las características del trabajo) ejercen sobre los empleados, al moldear sus actitudes y comportamientos. En el otro, los disposicionalistas sostienen que los individuos poseen estados mentales inobservables, llamados disposiciones, de relativa estabilidad a través del tiempo, que predisponen su actitud y su comportamiento en diversidad de contextos organizacionales, independientemente de las características de la situación laboral. (Pujol & Dabos, 2018, pág. 11)

Dicho de otro modo, los estudios del comportamiento organizacional establecen que la SL puede ser estudiada por dos enfoques. Por un lado, el enfoque que le otorga mayor grado importancia a las características de la organización, por lo que pueden ser considerados factores extrínsecos, debido a que son ajenos al individuo. Por el otro lado, el enfoque que le otorga mayor grado de impor-

tancia a las actitudes y comportamientos de los miembros de la organización, por lo que pueden ser factores intrínsecos, debido a que son propios e inherentes al individuo. Por tal razón, para el sustento de la SL, así como la incursión de las condiciones laborales (CL) como parte del modelo hipotético, se recurre a la teoría de Herzberg, llamada Teoría de Motivación e Higiene o Teoría de los Dos Factores (1968), ya que esta puede explicar los enfoques explicados anteriormente.

En esta teoría se proponen dos aspectos para inducir a la motivación y a la satisfacción del trabajador. En el aporte científico de Kumar y Kaur, explican que en la teoría de Herzberg “hay dos conjuntos separados de condiciones; que son responsables de la motivación y la insatisfacción de los trabajadores” (2015, pág. 106). Estos dos conjuntos, llamados también factores, influyen significativamente en los niveles de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores; estos factores son: de higiene y de motivación (Herzberg, 1968). Las dimensiones de cada factor de la teoría citada se muestran a continuación en la Tabla 1.

En la teoría de Herzberg, los factores intrínsecos son los de motivación y los extrínsecos son los de higiene. Esto quiere decir

Tabla 1. Factores que influyen en la satisfacción del trabajador

Factores de higiene	Factores de motivación
<ul style="list-style-type: none"> • Política y administración de la empresa. • Inspección. • Relación con el jefe inmediato. • Condiciones de trabajo. • Salario. • Relación con los compañeros del mismo nivel. • Vida personal. • Relación con subordinados. • Status. • Seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización. • Reconocimiento. • El trabajo en sí mismo. • Responsabilidad. • Ascenso. • Mejora.

Fuente: Elaboración a partir de Herzberg (One more time: How do you motivate employee?, 1968, p. 8)

que los factores de motivación son propios del empleado, son necesidades y expectativas creadas por él mismo; y los factores de higiene, son las circunstancias o CL propiciadas por el entorno laboral y en donde la organización es la responsable; aunque finalmente, ambos factores inciden en la SL.

2.1.1 Estudios sobre satisfacción y condiciones laborales

La relación entre CL y SL ha sido ampliamente estudiada, artículos recientes como el de Trinidad (2022) mide las CL a partir de las condiciones físicas, psicológicas y sociales respecto de la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca en una muestra de 331 enfermeros de un hospital, los resultados muestran que las condiciones sociales se encuentran positivamente asociadas con la satisfacción extrínseca mientras que las condiciones físicas y psicológicas se encuentran negativamente asociadas con la satisfacción extrínseca. Por su parte, Baltazar y Vargas (2022) evidencian que la SL depende de los factores organizacionales y parcialmente de los factores personales en trabajadores de Lima.

El estudio de Ezzat y Ehab (2018) usando datos de la encuesta del mercado laboral de Egipto demuestra que los salarios y la estabilidad son los principales determinantes de la SL en ese mercado, mientras que el trabajo de Sánchez-Sellero et. al (2018) se demuestra que el salario, la motivación y el desarrollo personal son los factores que mayormente explican la SL en trabajadores de la industria de la madera y el papel en España. Erro-Garcés y Ferreira (2019) utilizando datos de la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo estiman la contribución de los factores ambientales a la SL de trabajadores europeos de 35 países demostrando que estas condiciones juegan un papel importante en la explica-

ción de la SL.

Por su parte Ramesh y Pushpakumara (2021) demuestran que las condiciones ergonómicas están fuertemente correlacionadas con la SL de empleados de Sri Lanka, y Floril et al., (2021) con empleados de Ecuador, encuentran una relación positiva entre el ambiente organizacional con la SL. Por lo que, derivado del análisis teórico y las distintas perspectivas sobre la evaluación de SL y las CL, el presente estudio considera el aporte de López (2005) quien divide a la SL en dos tipos: satisfacción laboral intrínseca y extrínseca; y que del mismo modelo, Martínez, Oviedo y Luna (2013) dividen las CL en tres diferentes tipos de acuerdo a su naturaleza: 1) condiciones ambientales: involucra aspectos como riesgos laborales, carga de trabajo, entre otros; 2) condiciones ergonómicas: relacionadas con el lugar de trabajo del empleado y donde realiza sus actividades laborales; 3) condiciones económicas: encaminadas a la percepción salarial del trabajador. La tabla 2 muestra la naturaleza y dimensiones de las condiciones laborales.

2.2 Fundamento teórico del género

Hasta este punto del proyecto de investigación, se sustenta teóricamente una relación entre las CL y la SL. Empero, esta relación puede ser moderada positiva o negativamente, la presente investigación propone al género como aquella variable moderadora entre las CL y la SL. Existen dos perspectivas teóricas que explican la discriminación o falta de equidad y oportunidades de la mujer en los entornos laborales, la perspectiva llamada techo de cristal y la del suelo pegajoso.

Las mujeres, “enfrentan más discriminación, tienden a estar pegadas a pisos pegajosos y golpean sus cabezas contra los techos de cristal” (OIT, 2016, pág. 52). El techo de

Tabla 2. *Naturaleza y Dimensiones de las CL*

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN
Condiciones ambientales	La apreciación, la comunicación organizacional, el ambiente con los compañeros de trabajo, la naturaleza del trabajo, la naturaleza de la organización, las políticas y procedimientos, el crecimiento personal, oportunidades de promoción, reconocimiento, y supervisión técnica, valores morales, autoridad, utilización de habilidades, política de la compañía, responsabilidad, creatividad, compañeros de trabajo, reconocimiento y logro (Spector, 1997). El estilo de liderazgo, la capacitación regular (Ashton, 2017).
Condiciones ergonómicas	Seguridad (Spector, 1997). Higiene en el lugar de trabajo (Castro, et al., 2018; Oliver, 2018). Herramientas y materiales de trabajo (Sobaih y Hasanein, 2020)
Condiciones económicas	Los beneficios adicionales, el salario, seguridad social, compensación, adelanto (Spector, 1997). Remuneraciones justas y equitativas (Kara, et al., 2012; Saner y Sadikoglu, 2016). Estatus del contrato laboral (Oliver, 2018)
Satisfacción Laboral	Conjunto de sentimientos favorables y desfavorables que se forman los empleados hacia su trabajo (Davis y Newstrom, 2007 en Pedraza, 2018). Existe sin embargo una satisfacción intrínseca y otra extrínseca. La satisfacción intrínseca refiere elementos que motivan al empleado respecto del detalle del trabajo que desempeñan, mientras que la satisfacción extrínseca, refiere básicamente a factores ajenos al rol de empleado dentro de la empresa tales como el equipo de trabajo (computadoras y mobiliario de oficina), considerándose estos muy necesarios por lo que al no tenerlos se puede producir insatisfacción y no motivación (Warr et al., 1979 en Pedraza, 2018)

Fuente: elaboración propia.

cristal es descrito por Burin (2008) en dos contextos, el primero es como una realidad discriminatoria hacia el sexo femenino existente en la mayoría de las empresas y el segundo, como una realidad que impone detención y retroceso en los proyectos de acenso y

crecimiento laboral de las mujeres. El suelo pegajoso, para Booth, et al. (2003) es definido como una situación en la que las mujeres se encuentran atrapadas en la parte inferior de la escala salarial y tienen menores CL óptimas a diferencia que los hombres.

En otras palabras, el techo de cristal es la acumulación de barreras u obstáculos, hasta cierto punto, asociados a una normalidad por lo que son invisibles o transparentes o socialmente aceptadas, que impiden a las mujeres acceder a cargos directivos o de mayor nivel. El suelo pegajoso, se refiere al hecho de que las mujeres deben ocupar puestos feminizados, regularmente de niveles inferiores, de baja responsabilidad, menor retribución salarial y de un modo sistemático en las organizaciones. En conclusión, existe una segregación horizontal, el suelo pegajoso y una segregación vertical, un techo de cristal (Turnbull, 2013).

2.2.1 Estudios empíricos sobre el género

El propósito de la investigación de Kara, Uysal y Magnini (2012) fue examinar las diferencias de género sobre la SL, utilizando datos recopilados de empleados en la industria hotelera, el estudio se realizó con 234 hombres y 163 mujeres en hoteles de cinco estrellas en Ankara, Turquía, sus hallazgos determinan que el nivel de SL es incidido por cuatro factores: 1) condiciones administrativas, 2) realización personal, 3) uso de habilidades personales en el trabajo y 4) condiciones laborales. Los resultados del estudio muestran que existen diferencias de género significativas con respecto a la dimensión de SL y uso de habilidades personales en el trabajo y finalmente, los hallazgos indican que la justicia y la equidad en los sueldos y salarios son herramientas efectivas para aumentar los niveles de SL de los empleados y empleadas.

En el aporte de Petrović, et al. (2014), quienes tienen por objetivo examinar las diferencias de género entre los empleados del hotel en la orientación al servicio y la satisfacción laboral y que además, tenían suposiciones tales como diferencias significativas de género en la orientación al servicio y la

SL; se reveló que el apoyo organizacional es más importante para los hombres porque valoran los procedimientos laborales y de servicios más estructurados que las mujeres y por el contrario, el enfoque en el cliente es más relevante para una mujer porque es más importante ver clientes satisfechos, además de tener una buena relación con ellos y finalmente, sus resultados no muestran ninguna diferencia de SL incididas por el género.

Asimismo, Carvalho, et al. (2019) afirman que utilizar al género como variable puede ser una herramienta de gran utilidad para el análisis de las carreras de las mujeres directivas en las organizaciones turísticas. Entrevistaron a veinticuatro mujeres gerentes de alto nivel en hoteles y empresas de viajes. El estudio reveló que la discriminación oculta, explicada como el techo de cristal, tiene mayor presencia que la discriminación abierta, y el género incide en la aparición de tres constructos: 1) la noción del trabajador ideal sin trabas o ataduras familiares y que la mujer tiene una mayor orientación al cuidado de la familia; 2) la expectativa de que las mujeres son menos competentes que los hombres; y 3) lazos homosociales masculinos y prácticas excluyentes.

Por tal motivo, este proyecto de investigación ratifica la importancia de analizar las CL de las trabajadoras de la industria hotelera. Porque si bien, aunque el objetivo de la gestión es mejorar la productividad en las empresas; también es necesario atender los objetivos particulares de capital humano para su desarrollo integral. Cuando las CL son óptimas se observa “un efecto en la disminución de los riesgos en las empresas, pero no hay que perder de vista, que no solo es el ambiente laboral el que hay que atender, sino que también el comportamiento humano” (Argüelles et al., 2014, p. 62).

2.3 Hipótesis de investigación

Una vez realizada la revisión teórica, pueden generarse la hipótesis general de la investigación la cual puede apreciarse en la Figura 2. A partir de ella se proponen las siguientes hipótesis:

H1 Las CL ambientales inciden significativamente en la SL intrínseca

H2 Las CL ergonómicas inciden significativamente en la SL intrínseca

H3 Las CL económicas inciden significativamente en la SL intrínseca

H4 Las CL ambientales inciden significativamente en la SL extrínseca

H5 Las CL ergonómicas inciden significativamente en la SL extrínseca

H6 Las CL económicas inciden significativamente en la SL extrínseca

H7 El género modera la relación entre

las CL y la SL extrínseca

H8 El género modera la relación entre las CL y la SL intrínseca.

III. Método

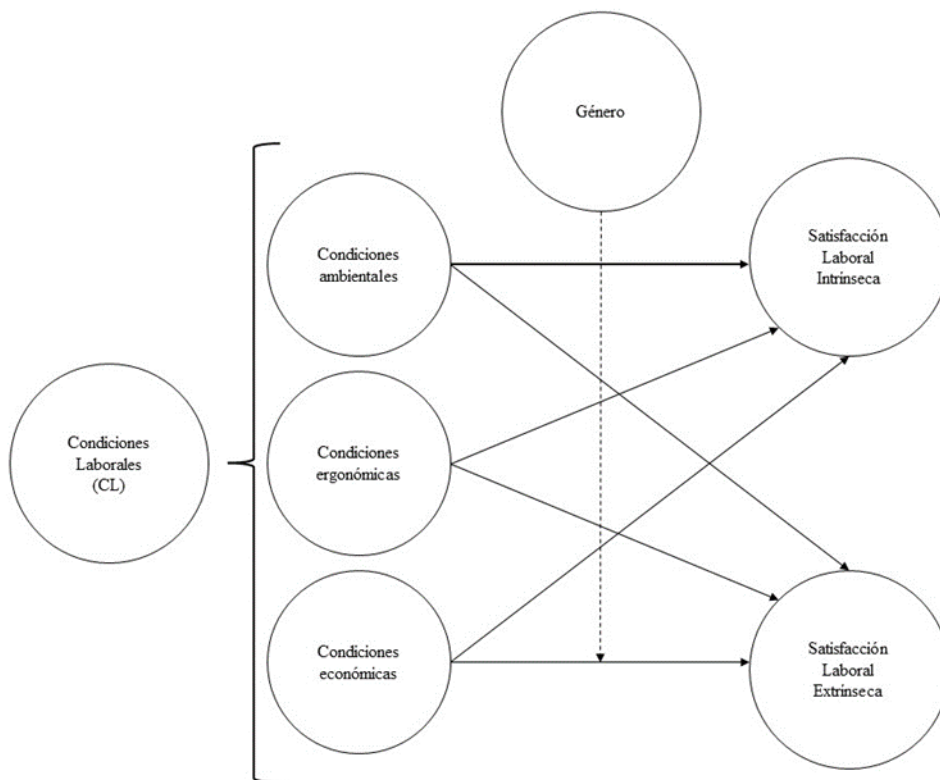
3.1 Tipo de estudio

Este estudio es cuantitativo, transeccional y causal.

3.2 Muestra

El levantamiento de datos se realizó en el periodo comprendido entre septiembre a diciembre del 2022, se logró encuestar a un total de 74 trabajadores de tiempo completo y 25 de tiempo parcial de los hoteles situados en el sur de Tamaulipas (principalmente en las ciudades de Tampico y Madero), logrando un total de 89 encuestas. De tales, 51 son mujeres y 37 hombres; el 5 % cuenta con estu-

Figura 2. Modelo gráfico de la hipótesis general



Fuente: Elaboración propia

dios de secundaria; 14 % de preparatoria; 16 % tiene carrera técnica y la mayor parte de la muestra (60%) cuenta logrando un total de 89 encuestas. De tales, 51 son mujeres y 37 hombres; el 5 % cuenta con estudios de secundaria; 14 % de preparatoria; 16 % tiene carrera técnica y la mayor parte de la muestra (60%) cuenta con una carrera profesional, siendo solo un 5% aquellos que han cursado estudios de posgrado.

De entre los principales puestos declarados por los participantes están: agentes de ventas, agentes de call center, auxiliares administrativos y contables, chefs, meseros, camaristas, recepcionistas, supervisores y gerentes. Respecto de la antigüedad de los encuestados, el 9 % afirmó tener más de 10 años laborando para tal hotel; el 14 % de 6 a 10 años; el 44 % de 1 a 5 años, mientras que el 33 % dijo tener menos de 1 año.

El muestreo se dirigió convenientemente a mujeres y hombres que laboran en el sector turístico; esto con la finalidad de poder apreciar el efecto moderador antes argumentado. Una condición importante para la selección de la muestra fue que declararan ser trabajadores de tiempo completo o parcial; esto con el propósito de que pudieran confirmar un vínculo formal con el hotel que los emplea y pusieran ofrecer una percepción más objetiva que el de un trabajador eventual.

3.3 Técnicas e instrumento

La escala de satisfacción se retomó desde los trabajos de Warr et al. (1979). Las escalas de las condiciones laborales fueron basadas en los conceptos de los autores citados en la tabla 2 de este estudio, pero adecuadas a los fines del modelo propuesto. Es decir, se buscaba evaluar el grado de acuerdo respecto de cada característica que declarara una óptima condición laboral (económica, ergonómica y

ambiental). Esto desde la premisa “En el área en donde trabajo”, seguido de una afirmación para cada característica que define a la condición laboral evaluada.

A diferencia de otros instrumentos en donde las condiciones laborales se abordan en un mismo enunciado en vinculación con la satisfacción, como lo es el caso de Spector, (1997), este estudio plantea medir cada clase de condiciones laborales separadamente de la satisfacción. A su vez, el presente instrumento establece un enfoque diferente que el de trabajos previos que declaran la premisa de: “En mi presente trabajo así es como me siento” como es el caso del “Minnesota Satisfaction Questionnaire” de David et al. (1967) que ha sido bastante validado y citado (Kara, 2012; Saner y Sadioglu, 2016). En este trabajo las mediciones se enfocaron en evaluar una realidad laboral óptima, excluyendo la palabra “sentir”. Así, y más concordantemente con las evaluaciones específicas que se incluyen por Blanch et al. (2020) que declaran indicaciones como “Valore los siguientes aspectos de las condiciones de trabajo en su centro”, basados en una escala de acuerdos e incluyendo ítems como: “Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)”; las redacciones la presente investigación establecen un enfoque de mayor particularidad en tales evaluaciones, declarando la premisa de: “En el área en donde trabajo” seguido de ítems como: “La asignación de tareas es asignada equitativamente”.

De acuerdo con el objetivo del estudio, se elige el modelo de moderación. Un efecto moderador se genera si la intensidad de la relación entre las variables dependientes e independientes se modifica a partir de otra variable independiente (Hair et al., 2013); en otras palabras, en una moderación las variables independientes interactúan con la varia-

ble moderadora para explicar a la variable dependiente (Fairchild y MacKinnon, 2009). Este modelo se desarrolló con la ayuda de la interfaz de PROCESS, en el software estadístico SPSS Statistics versión 24. Se realizó una moderación por cada escala de condiciones laborales (ambientales, ergonómicas y económicas) en relación con la satisfacción intrínseca y luego con respecto de la satisfacción laboral extrínseca; esto con la finalidad de tener una apreciación más específica de cada moderación para poder ofrecer resulta-

dos más detallados que apoyen a identificar los posibles contrastes entre las relaciones planteadas. En resumen, el análisis propuesto prueba el efecto de cada tipología de condiciones laborales en la satisfacción intrínseca y extrínseca de los trabajadores y determina si tales relaciones se condicionan por el género del trabajador hotelero. Esto, con el propósito de obtener resultados más objetivos desde la realidad laboral de los mismos.

La revisión de dichos conceptos sienta las bases para operacionalizar dichas variables,

Tabla 3. *Escalas de las variables Latentes*

Variable	Indicadores/items de elaboración propia con base en conceptos de
Satisfacción Laboral	<p>Esta escala será evaluada con base en la escala Likert en donde: 1 es Muy insatisfecho, 2 Insatisfecho, 3 Neutral, 4 Satisfecho y 5 Muy satisfecho.</p> <p>SATIN1: Las condiciones físicas del trabajo</p> <p>SATIN2: Tus compañeros de trabajo</p> <p>SATIN3: Tu superior inmediato</p> <p>SATIN4: Tu salario/sueldo</p> <p>SATIN5: Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa</p> <p>SATIN6: El modo en que está gestionada la empresa</p> <p>SATIN7: Tu horario de trabajo</p> <p>SATIN8: Tu estabilidad en el empleo</p> <p>SATEX1: Libertad para elegir tu propio modo de trabajar</p> <p>SATEX2: El reconocimiento que obtienes por hacer bien tu trabajo</p> <p>SATEX3: Responsabilidades que te han asignado</p> <p>SATEX4: La posibilidad de utilizar tus capacidades</p> <p>SATEX5: Tus posibilidades de promoción en la organización</p> <p>SATEX6: La atención que se presta a las sugerencias que haces</p> <p>SATEX7: La variedad de tareas que realizas en tu trabajo</p>

Tabla 3. *Escalas de las variables Latentes (continuación)*

<p>Condiciones Laborales: Dimensión económica</p>	<p>Premisa “En el área en donde trabajo”: Esta escala será evaluada con base en la escala Likert en donde: 1 es Totalmente en Desacuerdo, 2 En Desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en Desacuerdo, 4 En acuerdo y 5 Totalmente de Acuerdo.</p> <p>ECON1: Contamos con incentivos</p> <p>ECON2: Se tienen prestaciones de seguridad social</p> <p>ECON3: Recibimos bonos</p> <p>ECON4: Se pueden obtener ciertas compensaciones</p> <p>ECON5: Se brindan beneficios adicionales al salario</p> <p>ECON6: Existe oportunidad de solicitar adelantos de sueldo</p> <p>ECON7: Se tiene fondo de ahorro</p> <p>ECON8: Se brinda oportunidad a créditos a tasas bajas</p> <p>ECON9: El contrato laboral es justo</p> <p>ECON10: Se genera antigüedad</p> <p>ECON11: Hay estabilidad laboral</p> <p>ECON12: El salario recibido es justo</p>
<p>Condiciones Laborales: Dimensión ergonómica</p>	<p>Premisa “En el área en donde trabajo”: Esta escala será evaluada con base en la escala Likert en donde: 1 es Totalmente en Desacuerdo, 2 En Desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en Desacuerdo, 4 En acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.</p> <p>ERGONO1: Las instalaciones están limpias</p> <p>ERGONO2: Mi lugar está ordenado</p> <p>ERGONO3: Es un lugar seguro</p> <p>ERGONO4: Se cuenta con las herramientas necesarias para trabajar</p> <p>ERGONO5: Se tienen materiales de trabajo adecuados</p> <p>ERGONO6: Existen condiciones idóneas para desarrollar las actividades</p> <p>ERGONO7: Los muebles son cómodos</p> <p>ERGONO8: Las instalaciones están en buenas condiciones</p> <p>ERGONO9: La temperatura es adecuada para trabajar</p> <p>ERGONO10: Los sistemas están actualizados</p>

Tabla 3. *Escalas de las variables Latentes (continuación)*

	ERGONO11: Las máquinas y herramientas están limpios
	ERGONO12: Las herramientas y máquinas tienen un plan de mantenimiento y revisión
	Premisa “En el área en donde trabajo”: Esta escala será evaluada con base en la escala Likert en donde: 1 es Totalmente en Desacuerdo, 2 En Desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en Desacuerdo, 4 En acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.
Condiciones Laborales:	AMBIEN1: El trabajo es bien valorado
Dimensión ambiental	AMBIEN2: Hay una buena comunicación con los jefes
	AMBIEN3: Existe armonía entre los trabajadores
	AMBIEN4: El trabajo está bien organizado
	AMBIEN5: La asignación de tareas es asignada equitativamente
	AMBIEN6: Las políticas de la empresa toman en cuenta a sus trabajadores
	AMBIEN7: Los procedimientos están bien administrados
	AMBIEN8: Hay un crecimiento profesional
	AMBIEN9: Desarrollan el talento de los trabajadores
	AMBIEN10: Se cuenta con oportunidades de asenso
	AMBIEN11: Reconocen el trabajo de los colaboradores
	AMBIEN12: Se cuenta con una buena supervisión
	AMBIEN13: Prevalece el trato con valores como el respeto
	AMBIEN14: Se cuida el clima laboral
	AMBIEN15: Se tiene un buen estilo de liderazgo

Fuente: elaboración propia.

como parte de la aportación del presente trabajo visible en la Tabla 3.

3.4 Procedimiento

El instrumento fue elaborado con base en un formulario desarrollado en medios electrónicos. Los encuestados respondieron de manera autoadministrada utilizando los mismos me-

dios. Primero, se planteó la temática de la encuesta, ofreciendo información básica para responderla.

Después se incluyó una sección con la finalidad de recabar la información demográfica del trabajador. Enseguida se agregaron las escalas de variables latentes, propias del modelo propuesto. Todas las escalas fueron

evaluadas con base en escalas Likert de 5 puntos. La escala de Satisfacción aplicó la referente a los niveles de satisfacción: 1 es Muy insatisfecho, 2 Insatisfecho, 3 Neutral, 4 Satisfecho y 5 Muy satisfecho; mientras que las medidas de condiciones laborales se basaron en la premisa de “En el área en donde trabajo”, con base en los niveles de acuerdo siguientes: 1 es Totalmente en Desacuerdo, 2 En Desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en Desacuerdo, 4 En acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

IV. Resultados

Con el objetivo de apreciar la composición de los factores correspondientes; se sometieron todos los ítems propuestos a un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) por componentes principales con rotación VARIMAX, indicando una agrupación basada en el autova-

lor. Los ítems que presentaron baja carga factorial o se asociaron a un componente diferente de la escala para la cual fueron redactados fueron los siguientes: AMBIEN8; AMBIEN; ECON10; ECON11; ECON9; ECON6; ERGONO9; ECON7; ECON5; ERGONO1; AMBIEN3; ERGONO7 y ECON2. Después de eliminar los ítems mencionados, los resultados del AFE mostraron una composición de 3 componentes. La medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo resultó de 0,891 con una prueba de esfericidad de Bartlett significativa ($p=0,000$). La varianza total explicada fue de 72,80 %. El primer factor atiende a la escala de CL ambientales (31,75%), el segundo a las ergonómicas (26,71%) y el tercero a las económicas (14,34%). La construcción de las dimensiones puede apreciarse en la Tabla 4.

Tabla 4. *Análisis Factorial Exploratorio de los tres tipos de condiciones laborales*

	Componente		
	1	2	3
AMBIEN2: [Hay una buena comunicación con los jefes]	,852		
AMBIEN15: [Se tiene un buen estilo de liderazgo]	,851		
AMBIEN1: [El trabajo es bien valorado]	,839		
AMBIEN11: [Reconocen el trabajo de los colaboradores]	,831		
AMBIEN13: [Prevalece el trato con valores como el respeto]	,815		
AMBIEN5: [La asignación de tareas es asignada equitativamente]	,790		
AMBIEN12: [Se cuenta con una buena supervisión]	,773		
AMBIEN7: [Los procedimientos están bien administrados]	,750	,435	
AMBIEN4: [El trabajo está bien organizado]	,724	,469	
AMBIEN14: [Se cuida el clima laboral]	,693		
AMBIEN6: [Las políticas de la empresa toman en cuenta a sus trabajadores]	,652	,499	
ERGNONO11: [Las máquinas y herramientas están limpios]		,897	
ERGONO12: [Las herramientas y máquinas tienen un plan de mantenimiento y revisión]		,829	

Tabla 4. *Análisis Factorial Exploratorio de los tres tipos de condiciones laborales (continuación)*

ERGNONO13: [La iluminación es la adecuada para trabajar]		,80	
		6	
ERGONO4: [Se cuenta con las herramientas necesarias para trabajar]		,79	
		2	
ERGONO5: [Se tienen materiales de trabajo adecuados]		,73	
		5	
ERGONO10: [Los sistemas están actualizados]		,71	
		9	
ERGONO6: [Existen condiciones idóneas para desarrollar las actividades]	,428	,69	
		7	
ERGONO3: [Es un lugar seguro]	,416	,67	
		5	
ERGONO8: [Las instalaciones están en buenas condiciones]	,507	,60	
		5	
ERGONO2: [Mi lugar está ordenado]		,59	
		4	
ECON1: [Se nos dan incentivos]			,843
ECON4: [Se pueden obtener ciertas compensaciones]			,836
ECON3: [Se nos otorgan bonos]			,834
ECON12: [El salario recibido es justo]			,689
ECON8: [Se nos dan créditos a tasas bajas]			,687

Fuente: elaboración propia.

Posteriormente, para comprobar la composición de las escalas de la satisfacción intrínseca y extrínseca se procedió a realizar un segundo AFE por componentes principales, rotación VARIMAX basado en el autovalor. De la escala de SL intrínseca se eliminaron los siguientes indicadores: SATIN8, SATIN7, SATIN4, SATIN2; mientras que los ítems siguientes se excluyeron de la escala de SL extrínseca: SATEX2, SATEX6. Se obtuvieron finalmente dos componentes con claridad de conformación. Se obtuvo un 0,901 en la medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo con significancia para la prueba de esfericidad de Bartlett ($p=0,000$). La varianza explicada resultó de 80,56 %. El primer factor con un porcentaje de 44,58 % y el segundo con 35,98 % (ver tabla 5).

En referencia a la fiabilidad de las es-

calas, se obtuvo un coeficiente Alpha de Cronbach por encima del 0,7 en todos los casos, confirmando así su consistencia, mostrado en la Tabla 6. Una vez comprobada la conformación de las escalas, así como su fiabilidad, se procedió a realizar los modelos de moderación con un remuestreo de 5,000 submuestras, cuyos resultados se muestran en la tabla 7.

Los resultados indican una relación positiva y significativa por parte de las CL ambientales para causar una SL intrínseca en los trabajadores de hoteles encuestados ($\beta=0,5174$; $p=0,0006$), lo que a su vez es concordante con los efectos de las CL ergonómicas para explicar a la misma variable ($\beta=0,5363$; $p=0,0278$). Respecto de la SL extrínseca, las CL ambientales mostraron un poder explicativo positivo significativo ($\beta=0,9037$; $p=0,0007$), teniendo sintonía con los

resultados de las CL ergonómicas ($\beta=0,8478$; $p=0,0021$). En cuanto a los efectos de las CL económicas, estos no fueron significativos para explicar la SL intrínseca y tampoco la extrínseca de los trabajadores, precisando recordar que tal tipología de CL se refiere a los aspectos de incentivos, bonos, compensaciones, una salario justo y créditos a tasas bajas. Pese a los argumentos encontrados en la literatura previa, el efecto moderador del género no pudo comprobarse en la mayoría de los casos. La única moderación por parte del género que resultó significativa

corresponde a aquella entre las CL ambientales y la SL intrínseca ($R^2\text{-chng}=0,016$; $F=7,308$; $p=0,008$; Mujer $\beta=0,7744$; $p=0,000$; Hombre $\beta=1,0313$; $p=0,000$), recordando que, las CL ambientales encierran aspectos de comunicación, liderazgo, valoración del trabajo, reconocimiento, valores y políticas empresariales, mientras que la SL intrínseca incluye lo asociado con la relación entre dirección y trabajadores en la empresa, las condiciones físicas del trabajo, evaluación respecto del superior inmediato y el modo en que está gestionada la empresa (ver tabla 8).

Tabla 5. *Análisis Factorial Exploratorio de las variables de Satisfacción*

	Componente	
	1	2
SATEX7: [La variedad de tareas que realizas en tu trabajo]	,910	
SATEX5: [Tus posibilidades de promoción en la organización]	,864	
SATEX4: [La posibilidad de utilizar tus capacidades]	,853	
SATEX3: [Responsabilidades que te han asignado]	,853	
SATEX1: [Libertad para elegir tu propio modo de trabajar]	,719	
SATIN5: [Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa]		,865
SATIN1: [Las condiciones físicas del trabajo]		,855
SATIN3: [Tu superior inmediato]		,849
SATIN6: [El modo en que está gestionada la empresa]	,508	,745

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6. *Prueba de Fiabilidad de las escalas*

Variable latente	Alpha de Cronbach (α)
Condiciones laborales ambientales	0,968
Condiciones laborales ergonómicas	0,945
Condiciones laborales económicas	0,877
Satisfacción Laboral Intrínseca	0,911
Satisfacción Laboral Extrínseca	0,936

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7. Moderaciones

VARIABLE			R2 ajustada	Significancia del modelo (p)	Coeficientes	Significancia (p)	Efectos condicionales del predictor focal en los valores del moderador:		Prueba(s) de interacción(es) incondicional(es) de mayor orden (X*W)		
X	Y	W					Efectos	Significancia (p)	R2-chng	F valor	Significancia (p)
AMBIENTE	SATIN	GÉNERO	0,814	0,000	X->Y: 0,5174	0,0006	Mujer: 0,7744	0,000	0,016	7,308	0,008
					W->Y: -0,1902	0,0479	Hombre: 1,0313	0,000			
					Int 1: 0,2570	0,0083					
ERGONOMOS	SATIN	GÉNERO	0,533	0,000	X->Y: ,5363	0,0278	Mujer: N/A	N/A	0,003	0,666	0,416
					W->Y: -,1499	0,3277	Hombre: N/A	N/A			
					Int 1: ,1237	0,4167					
ECONOMOS	SATIN	GÉNERO	0,194	0,000	X->Y: 0,1492	0,6275	Mujer: N/A	N/A	0,007	0,756	0,386
					W->Y: -0,2415	0,2286	Hombre: N/A	N/A			
					Int 1: 0,1713	0,3869					
AMBIENTE	SATEX	GÉNERO	0,408	0,000	X->Y: 0,9037	0,0007	Mujer: N/A	N/A	0,008	1,224	0,271
					W->Y: 0,0505	0,7663	Hombre: N/A	N/A			
					Int 1: -0,1881	0,2716					
ERGONOMOS	SATEX	GÉNERO	0,418	0,000	X->Y: 0,8478	0,0021	Mujer: N/A	N/A	0,004	0,605	0,438
					W->Y: 0,1085	0,5250	Hombre: N/A	N/A			
					Int 1: -0,1316	0,4387					

Tabla 7. Moderaciones (continuación)

ECONOS	SATEX	GÉNERO	0,102	0,028							
					X->Y: 0,251	Mujer: N/A	N/A	0,000	0,048	0,827	
					W->Y: 0,0234						
					Int_1: 0,0456						

Fuente: elaboración propia.

Tabla 8. Prueba de Hipótesis

Hipótesis	Comprobación de hipótesis
H1 Las condiciones laborales ambientales inciden significativamente en la satisfacción laboral intrínseca	Sí: $\beta = 0,5174$; $p = 0,0006$
H2 Las condiciones laborales ergonómicas inciden significativamente en la satisfacción laboral intrínseca	Sí: $\beta = 0,5363$; $p = 0,0278$
H3 Las condiciones laborales económicas inciden significativamente en la satisfacción laboral intrínseca	No: $\beta = 0,1492$; $p = 0,6275$
H4 Las condiciones laborales ambientales inciden significativamente en la satisfacción laboral extrínseca	Sí: $\beta = 0,9037$; $p = 0,0007$
H5 Las condiciones laborales ergonómicas inciden significativamente en la satisfacción laboral extrínseca	Sí: $\beta = 0,8478$; $p = 0,0021$
H6 Las condiciones laborales económicas inciden significativamente en la satisfacción laboral extrínseca	No: $\beta = 0,251$; $p = 0,4387$
H7 El género modera la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral extrínseca.	No, en ninguna de las moderaciones. (Ver tabla 7)
H8 El género modera la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral intrínseca.	Solamente se comprueba respecto de las condiciones laborales ambientales. (Ver tabla 7)

Fuente: elaboración propia.

V. Discusión y conclusiones

Analizar los determinantes de la SL para mejorar la actitud y en consecuencia la productividad de los trabajadores es de suma importancia para las organizaciones. Aun cuando se han estudiado los efectos de las CL sobre

la SL y sus repercusiones, sigue existiendo una oportunidad de actualizar la información sobre las implicaciones de estas variables respecto de su medición específica y también con referencia a estudios de género. Así pues, este fenómeno cobra mayor importan-

cia en sectores que realizan altas aportaciones económicas y que se han visto afectados en contextos de crisis, como lo es la industria hotelera; especialmente en aquellos países en los que representa una de las principales fuentes de empleo para las mujeres como lo es el caso de México. Por tanto, este trabajo contribuye a la evaluación de las CL de los trabajadores de la industria hotelera, el objetivo principal del presente estudio fue analizar la relación entre las condiciones laborales (CL) y la satisfacción laboral (SL) y el efecto moderador del género entre ellas en el contexto de las empresas hoteleras.

Los resultados del AFE en el que se sometieron las evaluaciones de los tres tipos de CL muestran una ponderación con mayor atribución a las CL ambientales siendo entonces lo referente al trato, estilo de liderazgo, la administración y el clima laboral lo que más explica sus condiciones en el trabajo. Esto, en principio, invita a revisar las CL ergonómicas y económicas de los trabajadores de la industria hotelera ya que, no se encontró una evaluación con explicación mayor, sobre todo del aspecto económico. En cuanto a los resultados del AFE para las dos clases de SL, la evaluación que mayor explicación tuvo fue la parte extrínseca que concierne a la variedad de tareas que se realiza en el trabajo, las posibilidades de promoción en la organización, la posibilidad de utilizar las capacidades propias, las responsabilidades asignadas y la libertad para elegir el modo de trabajar; por encima de lo intrínseco que incluye la relación con los directivos, las condiciones físicas del trabajo, evaluación respecto del superior inmediato y el modo en se gestiona la empresa. Tales hallazgos hacen reflexionar acerca de los aspectos que deben ser encausados en aras de incrementar la SL intrínseca de los subordinados.

Respecto de las relaciones planteadas

como hipótesis en este estudio; los efectos de las condiciones ambientales y ergonómicas evaluadas por los trabajadores de hoteles del sur de Tamaulipas muestran un resultado positivo y significativo en la SL intrínseca y extrínseca. Estos resultados demuestran que, para los trabajadores de la industria hotelera, las condiciones de trabajo: ambientales y ergonómicas están estrechamente relacionadas con la SL. Lo anterior guarda concordancia con los estudios de Trinidad (2022); Baltazar y Vargas (2022); Erro-Garcés y Ferreira (2019); Ramesh y Pushpakamara (2021); Floril, Benitez y Gómez (2021). Sin embargo, las condiciones económicas no muestran efectos significativos en ninguna de las dos tipologías de SL, hecho que guarda sentido con los datos que refiere el INEGI (2020), respecto de los ingresos desiguales para hombres y mujeres en esta industria.

Al explorar el efecto de la variable de género, esta carece de resultados estadísticamente significativos en las CL ambientales, económicas y ergonómicas y en la SL extrínseca e intrínseca. Respecto a su efecto moderador, fue solamente una moderación la que pudo ser confirmada, esta obedece a la relación CL ambientales y SL intrínseca en la que el género como variable moderadora logra un efecto positivo y significativo. Este hecho quiere decir que los trabajadores perciben CL ambientales que determinan su SL intrínseca, en función del género, lo cual sugiere adecuar las condiciones ambientales que, en consecuencia, reflejen en los trabajadores hoteleros una mayor satisfacción que sea evaluada de la misma manera tanto por los hombres como por mujeres que trabajan en esta industria.

A su vez, los resultados del presente trabajo muestran similitud con los hallazgos de Kara et al., (2018) quienes determinaron

que el género no incide de modo directo y significativo en la calidad de vida laboral, pero que el efecto moderador ocurre entre la relación del liderazgo transformacional y la calidad de vida laboral. A estos antecedentes se suman los hallazgos de Hsiao et al. (2020), en donde el género moderó significativamente las relaciones de la diversidad étnica percibida y la SL, así como el vínculo entre el compromiso afectivo y la SL, entre otras relaciones como la intención de rotación de personal, pues algunos de estos elementos forman parte de las CL ambientales.

Por lo anterior, y en el mismo sentido que los argumentos de Ashton, (2017) y Spector, (1997), es posible afirmar que existe la oportunidad de investigar con mayor profundidad algunos elementos de las CL ambientales como la comunicación organizacional, el ambiente con los compañeros de trabajo, la naturaleza del trabajo, el crecimiento personal, las oportunidades de promoción, el reconocimiento, estilo de liderazgo y la capacitación regular en relación con la SL moderada por el género. Lo dicho, para poder también analizar y poner a prueba la teoría del techo de cristal, en donde la realidad que impone detención y retroceso en los proyectos de ascenso y crecimiento laboral de las mujeres (Burin, 2008) es aceptado y normalizado por ellas mismas; ya que como lo afirma Carvalho et al., (2019) algunos comportamientos negativos y en contra del género femenino pueden ser vistos como “formas sutiles y normalizadas de discriminación en las organizaciones turísticas” (p.79).

En resumen, las CL (ambientales y ergonómicas) mantienen una incidencia significativa en la SL en general (intrínseca y extrínseca), pero es preciso profundizar respecto de las evaluaciones de las CL económicas que no logran explicar ningún tipo de SL. También, el hecho de que la mayor parte de

los encuestados declararan tener una relación laboral menor de cinco años, posibilita relacionar implicaciones económicas originadas desde la pandemia Covid-19, en las afectaciones negativas severas que sufrió la industria hotelera. A ello se agrega la necesidad de investigar más específicamente las evaluaciones de las CL ambientales de los hombres y mujeres que laboran en hoteles, en relación con la SL intrínseca, pues el género mostró una incidencia importante en la evaluación de tal relación.

Finalmente, la no comprobación del efecto moderador del género en la mayoría de dichas relaciones (condiciones laborales – satisfacción laboral) invita a realizar mayores esfuerzos por indagar las posibles causas. En otras palabras, se pudiera especular que, pese a los contrastes contextuales con referencia al género de los trabajadores de este sector, pareciera que tales evaluaciones de CL son homogéneas en la mayoría de los casos, sin que el género del trabajador sea un determinante, pero que deben atenderse los aspectos del ambiente laboral y, en consecuencia, factores de la SL intrínseca para que esta evaluación sea más igualitaria en hombres y mujeres.

Algunas limitantes a este análisis atienden al tamaño de la muestra, la delimitación contextual y temporal. Futuras líneas de investigación podrían considerar una muestra de mayor alcance geográfico, el marco legal de la industria hotelera respecto de la gestión de personal, así como realizar una selección de hoteles cuyas características sean más compatibles.

Referencias

- Argüelles, L., Quijano García, R. A., Fajardo, M. J., Medina, M., E., D., & Sahuí Maldonado, J. A. (2014). Propuesta de modelo predictivo de la calidad de vida laboral en el sector turístico campechano, México. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 61-76. <https://>

- papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2330425
- Ashton, A. S. (2017). How human resources management best practice influence employee satisfaction and job retention in the Thai hotel industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 17*(2), 175-199.
- Atteia, M. (2016). Employees' Satisfaction Is It an Antecedent of Customers' Satisfaction: An Empirical Study on the Five and Four Star Hotels in the Kingdom of Bahrain. *Journal of Marketing and Consumer Research, 22*, 103-114.
- Baltazar, P. D. I., & Vargas, G. S. (2022). Satisfacción laboral según factores organizacionales y personales en un centro de atención psicológica de Lima. *PsiqueMag, 11*(1), 109-126. doi: 10.18050/psiquemag.v11i1.2758
- Baum, T. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change?—A 2015 reprise. *Tourism Management, 50*, 204-212.
- Blanch, J.M., Sahagún M., & Cervantes G. (2020). Estructura factorial de la Escala de Condiciones de Trabajo. *J Occup Organ Psychol, 26* (3): 175-89. https://www.researchgate.net/publication/303803071_Estructura_factorial_de_la_Escala_de_Condiciones_de_Trabajo <http://dx.doi.org/10.5093/tr2010v26n3a2>
- Bohns, V., & Schlund, R. (2020). Consent is an organizational behavior issue. *Research in Organizational Behavior, 40*, 100138. doi:10.1016/j.riob.2021.100138
- Booth, A. L., Francesconi, M., & Frank, J. (2003). A sticky floors model of promotion, pay, and gender. *European Economic Review, 47*(2), 295-322.
- Burin, M. (2008). Las “fronteras de cristal” en la carrera laboral de las mujeres. Género, subjetividad y globalización. *Anuario de psicología/ The UB Journal of psychology, 75*-86.
- Carvalho, I., Costa, C., Lykke, N., & Torres, A. (2019). Beyond the glass ceiling: Gendering tourism management. *Annals of Tourism Research, 75*, 79-91. doi:10.1016/j.annals.2018.12.022
- Castro, R., Huerta, C. G., & Llosa, J. A. (2018). Condiciones laborales de madres solas y madres de familias nucleares: un estudio comparativo. En J. Gasca, S. De la Vega, & C. Ken, *Condiciones sociales, empobrecimiento y dinámicas regionales de mercados laborales* (págs. 693-711). Coyoacán, Ciudad Universitaria, México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Económicas. <http://ru.iiec.unam.mx/4391/>
- Colquitt, J., Wesson, M. J., Porter, C., Conlon, D., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *The Journal of Applied Psychology, 86*(3), 425-445. doi:10.1037/0021-9010.86.3.425
- David, J. (1967). Manual for Minnesota satisfaction questionnaire (Unpublished). University of Minnesota.
- DATATUR. (Diciembre de 2021). *Secretaría de Turismo del Gobierno de México*. <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/CompendioEstadistico.aspx>
- DATATUR. (2022). *Secretaría de Turismo*. <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ResultadosITET.aspx>
- Erro-Garcés, A., & Ferreira, S. (2019). Do better workplace environmental conditions improve job satisfaction?. *Journal of Cleaner Production, 219*, 936-948. doi:10.1016/j.jclepro.2019.02.138
- Ezzat, A., & Ehab, M. (2018). The determinants of job satisfaction in the Egyptian labor market. *Review of Economics and Political Science, 4*(1), 54-72. doi: 10.1108/REPS-10-2018-012
- Fatima, N., Iqbal, S., Akhwand, S. Y., Suleman, M., & Ibrahim, M. (2015). Effect of gender differences on job satisfaction of the female employees in Pakistan. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences, 3*(1), 27-33.
- Fairchild, A. J., & MacKinnon, D. P. (2009). A general model for testing mediation and moderation effects. *Prevention science, 10*, 87-99. doi: 10.1007/s11121-008-0109-6
- Gobierno del Estado de Tamaulipas. (9 de Enero de 2020). *Gobierno del Estado de Tamaulipas*. SECTUR: <https://www.tamaulipas.gob.mx/turismo/2020/01/cifra-record-de-9-millones-de-visitantes-consolida-a-tamaulipas-en-el-escenario-turistico-nacional/>
- Grant, N., Wardle, J., & Steptoe, A. (2009). The relationship between life satisfaction and health behavior: a cross-cultural analysis of young adults. *International Journal of Behavioral Medicine, 16*(3), 259-268.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2013). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Edinburgh Gate, Harlow: Pearson Education Limited.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you mo-

- tivate employee? *Harvard Business Review*, 13-22.
- Hsiao, A., Ma, E., Lloyd, K., & Reid, S. (2020). Organizational ethnic diversity's influence on hotel employees' satisfaction, commitment, and turnover intention: Gender's moderating role. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 44(11), 76-108. doi:10.1177/1096348019883694
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática [INEGI]. (2020). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), población de 15 años y más de edad*. Ciudad de México: INEGI. <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/default.html#Tabulados>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática [INEGI]. (2022). *Ocupación por sectores económicos*. Ciudad de México: Observatorio Laboral. https://www.observatoriolaboral.gob.mx/static/estudios-publicaciones/Ocupacion_sectores.html
- Ineson, E. M., Benke, E., & László, J. (2013). Employee loyalty in Hungarian hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 31-39.
- Je, J. S., Khoo, C., & Yang, E. C. (2022). Gender issues in tourism organisations: insights from a two-phased pragmatic systematic literature review. *Journal of Sustainable Tourism*, 30(7), 1-24. doi:10.1080/09669582.2020.1831000
- Kara, D., Kim, H. L., Lee, G., & Uysal, M. (2018). The moderating effects of gender and income between leadership and quality of work life. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1419-1435. doi:10.1108/IJCHM-09-2016-0514
- Kara, D., Uysal, M., & Magnini, V. P. (2012). Gender differences on job satisfaction of the five-star hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1047 - 1065.
- Kumar, S., & Kaur, J. (2015). Empirical analysis of job satisfaction in relation to motivation. *Journal of Business and Management*, 105-114.
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36.
- López, N. (19 de Abril de 2020). *Entorno Turístico*. Hablemos de Turismo: <https://www.entornoturistico.com/el-impacto-a-la-actividad-turistica-en-mexico-por-el-covid-19-en-abril/>
- Martínez Buelvas, L., Oviedo-Trespalacios, O., & Luna Amaya, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 542-560.
- Noe, F., Uysal, M., & Magnini, V. P. (2010). *Tourist Customer Service Satisfaction: An Encounter Approach*. Londres, Inglaterra: Routledge.
- OIT. (2016). *Factors affecting women's labour force participation in Sri Lanka*. Colombo, Sri Lanka: International Labour Organization. https://www.ilo.org/colombo/whatwedo/publications/WCMS_551675/lang--en/index.htm
- Oliver, D. (2018). Del trabajo inmaterial a la incorporación del trabajo femenino. El caso de las camaristas de hotel en Los Cabos, México. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 2(4).
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción el capital humano. *Revista Lallista de investigación*, 15(1), 90-101.
- Petrović, M., Jovanović, T., Marković, J. J., Armenski, T., & Marković, V. (2014). Why should gender differences in hospitality really matter? A study of personnel's service orientation and job satisfaction in hotels. *Economic Research -Ekonomika Istraživanja*, 27(1), 799-817. doi:10.1080/1331677X.2014.975516
- Poulston, J. M. (2009). Working conditions in hospitality: Employees' views of the dissatisfactory hygiene factors. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 10(1), 23-43.
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(136), 3-18. doi:10.18046/j.estger.2018.146.2809
- Ramesh, U. L., & Pushpakumara, W. (2021). The Impact of Organizational Health and Safety Practices on Job Satisfaction of Non-Managerial Employees in Apparel Sector: Reference to Puttalam District. *4th National Research Symposium on Management*. Sri Lanka : University of Rajarata. <http://repository.rjt.ac.lk/handle/123456789/3185>
- Riyanto, S., Handiman, U. T., Gultom, M., Gunawan, A., Putra, J. M., & Budiyanto, H. (2023). Increasing Job Satisfaction, Organizational Commitment and the Requirement for Competence and Training. *Emerging Science*

- Journal*, 7(2), 520-537. doi:10.28991/ESJ-2023-07-02-016
- Sánchez-Sellero, M. C., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M. M., & Sánchez-Sellero, F. J. (2018). Determinants of job satisfaction in the Spanish wood and paper industries: A comparative study across Spain. *Drvna Industrija*, 69(1), 71-80. doi: 10.5552/drind.2018.1711
- Saner, T., & Sadikoglu, G. (2016). Gender differences in job satisfaction in 5 star hotels of North Cyprus: Descriptive analysis. *Procedia Computer Science*, 102, 359-364.
- Sobaih, A. E. E., & Hasanein, A. M. (2020). *Herzberg's theory of motivation and job satisfaction: Does it work for hotel industry in developing countries?*. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 19(3), 319-343. doi: 10.1080/15332845.2020.1737768
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*, Sage. Teller Road Thousand Oaks, California, USA: SAGE Knowledge. doi:10.4135/9781452231549
- Trinidad, M. L. M. (2022). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. *Revista Científica EDU.PE*, 1(3), 39-50. doi: 10.53673/rc.v1i4.21
- Turnbull, P. (2013). *Promoting the employment of women in the transport sector—Obstacles and policy options*. Geneva, Switzerland: International Labour Organization. https://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS_234880/lang--en/index.htm
- Wang, G., & Lee, P. D. (2009). Psychological empowerment and job satisfaction: An analysis of interactive effects. *Group & Organization Management*, 34, 271–296.
- Warr, P. B., Cook, J. D., & Wall, T. D. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148.
- Wax, A., Coletti, K. K., & Ogaz, J. W. (2018). The benefit of full disclosure: A meta-analysis of the implications of coming out at work. *Organizational Psychology Review*, 8(1), 3-30. doi:10.1177/2041386617734582
- Yip, J., Levine, E., Brooks, A., & Schweitzer, M. (2020). Worry at work: How organizational culture promotes anxiety. *Research in Organizational Behavior*, 40, 100124. doi:10.1016/j.riob.2020.100124