

Factores Relacionados con la Rotación de Personal en el Sector Hotelero de Palenque, Chiapas, México.

Alejandro García Puch
Herminia Banda Izeta
Sandra Juárez Solis

Resumen

El presente estudio tiene el propósito de conocer las variables que se relacionan significativamente con la rotación de personal en el sector hotelero. Para lograrlo se encuestó a 206 trabajadores que pertenecen a la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de Palenque A.C., obteniendo que los trabajadores presentan un bajo nivel de compromiso organizacional afectivo y normativo. Concluyendo que la falta de compromiso organizacional es la principal razón que deriva en la separación laboral entre el trabajador y la empresa dedicada al servicio de hospedaje en la Ciudad de Palenque, Chiapas, México.

Palabras Clave: Personal, Rotación de Personal, Sector Hotelero

Factors Related to Personnel Rotation in the Hotel Sector of Palenque, Chiapas, Mexico.

Abstract:

The present study has the purpose of knowing the variables that are significantly related to the turnover of personnel in the hotel sector. To achieve this, 206 workers belonging to the Mexican Association of Hotels and Motels of Palenque A.C. were found, obtaining that the workers present a low level of affective and normative organizational commitment. Concluding that the lack of organizational commitment is the main reason that derives in the labor separation between the worker and the company dedicated to the lodging service in the City of Palenque, Chiapas, Mexico.

Keywords: Personnel, Personnel Rotation, Hotel Sector

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene el propósito de describir la rotación de personal en la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de Palenque A.C. a través de la medición del nivel en las siguientes variables: satisfacción en el trabajo, apoyo organizacional, compromiso organizacional, búsqueda de trabajo, intención de permanencia y datos demográficos; permitiendo conocer cuál de los factores mencionados se relaciona significativamente con la rotación de personal. El trabajo se encuentra seccionado en 4 piezas: antecedentes, metodología, resultados y conclusiones.

Para los antecedentes se muestra la problemática generada por la rotación de personal en el Sector Hotelero de Palenque Chiapas, lo que permite colocar los primeros pilares para caracterizar el proyecto.

En el siguiente apartado se determina la metodología que dirige el trabajo. Resultando en la definición del tipo y alcance de la investigación, la muestra, además incluye la pregunta de investigación, objetivos e hipótesis. Al final de este apartado se hace un análisis de fiabilidad al instrumento utilizado, mediante el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Así se logra llegar hasta las respuestas de los trabajadores del sector hotelero para determinar el nivel de significancia que tiene cada variable con la rotación de personal dando respuesta a las hipótesis planteadas, sumado a la descripción de los datos demográficos y su relación con la rotación de personal. En el último punto se encuentra las conclusiones de acuerdo a los resultados.

2. ANTECEDENTES

En los últimos años el Sector Hotelero de la ciudad de Palenque, Chiapas se ha visto impactado por un alto índice de rotación de personal, inquietando a los gerentes por las afectaciones en el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados. Cabe mencionar que no se existe un registro e investigación de la rotación de personal realizada en la ciudad de Palenque, Chiapas que indique un dato histórico como referencia.

Acontece que el departamento de recursos humanos o gerente de los hoteles tiene la encomienda de poseer una plantilla vasta con la finalidad de brindar un servicio de calidad, por tal motivo se procede al reclutamiento de un nuevo personal para llenar los espacios faltantes de la plantilla. Realizado el proceso de selección, se deriva a la capacitación del nuevo personal para mantener una calidad en el servicio en miras en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Después de tres a cinco meses el trabajador toma la decisión de separarse de la empresa por diferentes motivos, transformándose en un ciclo perjudicial para la organización.

En pláticas informales con ejecutivos de recursos humanos y gerentes de hoteles en la ciudad de Palenque, Chiapas, revelan que viven un alto índice de rotación de personal. Explayando, estos personajes durante el tiempo de trabajo dentro de la industria hotelera, han percibido que el empleado de bajo rango o sin experiencia es propenso a separarse de la organización a los pocos meses de contratación, otra observación con la alta rotación, sucede cuando es temporada baja en afluencia turismo, principalmente con los empleados ya capacitados, debido a que las propinas disminuyen considerablemente afectando sus intereses y satisfacción dentro del trabajo lo que lleva a la decisión de romper la relación laboral e ir en busca de otras oportunidades, comúnmente los destinos turísticos como Cancún y Ciudad del Carmen.

Asimismo, dentro de las pláticas se identificó que los hoteles de una y dos estrellas no cuentan con un profesional en el área de recursos humanos. Las actividades relacionadas con el área de recursos humanos se realizan de manera empírica por parte del gerente o dueño del hotel, debido a que no están formados en los temas de la administración de recursos humanos. Los hoteles de una y dos estrellas en la ciudad de Palenque, Chiapas representanta aproximadamente un 40%.

3. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

La presente investigación se caracteriza por ser cuantitativa, de tipo no experimental y transversal con un alcance descriptivo. Fundamentado en caracterizar la rotación de personal del sector hotelero en un solo momento sin la necesidad de alterar las variables del contexto.

La investigación no experimental se entiende por no manipular de forma intencional las variables independientes para conocer las consecuencias sobre las demás variables, el alcance descriptivo busca identificar las particularidades de un tema de estudio y el tipo transversal indica la recaudación de información en un solo momento. (Hernández, Metodología de la investigación, 2014)

3.2. Pregunta de investigación

¿Qué factores (satisfacción en el trabajo, percepción de apoyo organizacional, compromiso organizacional, búsqueda de trabajo e intención de permanencia) se relaciona significativamente con la rotación de personal en el sector hotelero?

3.3. Objetivos

Identificar los factores (satisfacción en el trabajo, percepción de apoyo organizacional, compromiso organizacional, búsqueda de trabajo e intención de permanencia) relacionados significativamente con la rotación de personal en el sector hotelero.

3.4.Hipótesis

H1: El sector hotelero manifiesta un nivel bajo de satisfacción en el trabajo

H2: El sector hotelero manifiesta un nivel bajo de apoyo organizacional percibido

H3: El sector hotelero manifiesta un nivel bajo de compromiso organizacional afectivo

H4: El sector hotelero manifiesta un nivel bajo de compromiso organizacional normativo

H5: El sector hotelero manifiesta un nivel alto de búsqueda de empleo

H6: El sector hotelero manifiesta un nivel bajo de intención de permanencia

3.5.Población y Muestra

La población de estudio son los empleados de las empresas que se encuentra inscritos en la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de Palenque (AMHMP), A.C., conformada por 39 socios agremiados, alcanzando un total de 868 empleados.

Se conforma una muestra de 206 trabajadores quienes representaran a las empresas que se encuentra inscritos en la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de Palenque. El cálculo de la muestra se realizó con un margen de error de 5%, un nivel de confianza de 90%, una población de 868 trabajadores, una probabilidad de éxito y fracaso de 50%.

3.6.Análisis de datos

El instrumento utilizado es un cuestionario de Herman Littlewood (2014) en su trabajo “Antecedentes de la intención de permanencia en una institución financiera de microcréditos”, con un alcance de un estudio confirmatorio, obteniendo como resultado la ratificación de la validez del instrumento. Se entiende como cuestionario a un grupo de pregunta para medir una o más variables. (Rojas & Ignacio, 2011) La validez del instrumento se cimienta con un análisis de Alfa de Cronbach con los siguientes resultados por variable: satisfacción en el trabajo (ST) con 0.84, apoyo organizacional percibido (AOP) con 0.89, compromiso organizacional conformado y representados por las subvariables compromiso afectivo (COA) con 0.78 y compromiso normativo (CON) con 0.70, búsqueda de empleo (BE) con 0.71 e intención de permanencia (IP) con 0.62; además se incluyen datos demográficos (DD).

El instrumento está conformado por 27 ítem, repartido de la siguiente manera: satisfacción en el trabajo tiene 8 ítem (ST7, ST11, ST4, ST10, ST1, ST3, ST8 Y ST9), el apoyo organizacional percibido cuenta con 5 ítem (AOP12, AOP13, AOP7, AOP8 y AOP3), el compromiso organizacional afectivo tiene 4 ítem (CA2, CA3, CA1 y CA6), el compromiso organizacional

normativo cuenta con 3 ítem (CN5, CN6 y CN4), búsqueda de empleo tiene 3 ítem (BE4, BE5 y BE3) e intención de permanencia cuenta con 4 ítem (IP1, IP2, IP4 y IP3).

Para corroborar la confiabilidad del instrumento en el contexto del sector hotelero, se aplicó una prueba piloto a 32 trabajadores, con un análisis de Alfa de Cronbach a las variables de satisfacción en el trabajo, apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, búsqueda de empleo e intención de permanencia, utilizando el programa IBM SPSS, obteniendo los siguientes resultados por variable.

La tabla 1, ratifica la confiabilidad de la variable satisfacción en el trabajo obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.85 calificado como bueno, considerando 8 elementos del instrumento. George y Mallery (2003) menciona que un coeficiente de Alfa de Cronbach mayor a 8 es considerado bueno. En comparación con el resultado de Herman Litlewood (2014), la variable sube de 0.84 a 0.85. El resultado es considerado positivo por el aumento, tomando la decisión de continuar con los ocho elementos del instrumento tal y como se encuentran.

Tabla 1
Fiabilidad de Satisfacción en el Trabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.853	8

La tabla 2, ratifica la confiabilidad de la variable apoyo organizacional percibido obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.804 calificado como bueno, considerando 5 elementos del instrumento. George y Mallery (2003) menciona que un coeficiente de Alfa de Cronbach mayor a 8 es considerado bueno. En comparación con el resultado de Herman Litlewood (2014), la variable baja de 0.89 a 0.80. El resultado es considerado positivo aunque bajo 9 centésimas, se mantiene en un criterio bueno, tomando la decisión de continuar con los cinco elementos del instrumento tal y como se encuentran.

Tabla 2
Fiabilidad de Apoyo Organizacional Percibido

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.804	5

La tabla 3, anula la confiabilidad de la variable compromiso organizacional afectivo obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.132 calificado como inaceptable, considerando 4 elementos del instrumento. George y Mallery (2003) menciona que un coeficiente de Alfa de Cronbach menor a 5 es considerado inaceptable. En comparación con el resultado de Herman Litlewood (2014), la

variable baja de 0.78 a 0.13. El resultado es considerado inaceptable, por lo que se decide hacer modificaciones en los elementos de esta variable.

Tabla 3
Fiabilidad de Compromiso Organizacional Afectivo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.132	4

Continuando en la variable compromiso organizacional afectivo, se utiliza la tabla 4, estadística de total de elemento que muestra el resultado en alfa de Cronbach si el elemento es eliminado. Se evalúa los cuatro elementos representante de la variable, si el elemento CA2 se elimina se tiene como resultado un Alfa de Cronbach de 0.10, si el elemento eliminado es el CA3 el Alfa de Cronbach es de 0.624, si de manera individual alguno de los elementos CA1 o CA6 es eliminado el Alfa de Cronbach es un valor negativo violando la confiabilidad de la variable. Por lo antes mencionado se decide eliminar el elemento CA3, para alcanzar un alfa de Cronbach de 0.624 de la variable compromiso organizacional, calificado como cuestionable, quedando con solo 3 elementos para representar esta variable en el instrumento. George y Mallery (2003) menciona que un coeficiente de Alfa de Cronbach mayor a 6 es considerado cuestionable. En comparación con el resultado de Herman Litlewood (2014), la variable baja de 0.78 a 0.62, sin embargo se encuentra en un rango aceptable para la confiabilidad de un instrumento.

Tabla 4
Elemento Suprimido

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CA2	9.94	2.512	.060	.107
CA3	10.16	4.588	-.382	.624
CA1	9.63	2.371	.258	-.213
CA6	9.47	1.934	.613	-.754

La tabla 5, ratifica la confiabilidad de la variable compromiso organizacional normativo obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.69 calificado como cuestionable, considerando 3 elementos del instrumento. George y Mallery (2003) menciona que un coeficiente de Alfa de Cronbach mayor a 6 es considerado cuestionable. En comparación con el resultado de Herman Litlewood (2014), la variable baja una centésima de 0.70 a 0.69. El resultado de la variable es considerado positivo debido a que está cerca del resultado del autor, tomando la decisión de continuar con los tres elementos del instrumento tal y como se encuentran.

Tabla 5
Fiabilidad de Compromiso Organizacional Normativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.698	3

La tabla 6, ratifica la confiabilidad de la variable búsqueda de empleo obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.79 calificado como aceptable, considerando 3 elementos del instrumento. George y Mallery (2003) menciona que un coeficiente de Alfa de Cronbach mayor a 7 es considerado aceptable. En comparación con el resultado de Herman Litlewood (2014), la variable sube ocho centésima de 0.71 a 0.79. El resultado de la variable es considerado positivo debido a su incremento, tomando la decisión de continuar con los tres elementos del instrumento tal y como se encuentran.

Tabla 6
Fiabilidad de Búsqueda de Empleo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.794	3

La tabla 7, ratifica la confiabilidad de la variable intención de permanencia obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.55 calificado como pobre, considerando 4 elementos del instrumento. George y Mallery (2003) menciona que un coeficiente de Alfa de Cronbach mayor a 5 es considerado pobre. En comparación con el resultado de Herman Litlewood (2014), la variable baja de 0.73 a 0.55. El resultado es considerado pobre, por lo que se decide hacer modificaciones en los elementos de esta variable.

Tabla 7
Fiabilidad de Intención de Permanencia

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.553	4

Continuando en la variable intención de permanencia, se utiliza la tabla 8, estadística de total de elemento que muestra el resultado en alfa de Cronbach si el elemento es eliminado. Se evalúa los cuatro elementos representante de la variable, si el elemento IP1 se elimina se tiene como resultado un Alfa de Cronbach de 0.30, si el elemento eliminado es el IP2 el Alfa de Cronbach es de 0.50, si el elemento eliminado es el IP4 el Alfa de Cronbach es de 0.66, si el elemento eliminado es el IP3 el Alfa de Cronbach es de 0.39.

Por lo antes mencionado, se identifica al único elemento (IP4) que tiene un incremento si es eliminado, sin embargo como el Alfa de Cronbach con los cuatro elementos está dentro de un rango aceptado, se decide hacer modificación en la oración para una mejor interpretación por parte del

encuestado, cambiando: “no dejare esta empresa de manera voluntaria **bajo** ninguna circunstancia” en “no dejare esta empresa de manera voluntaria **por** ninguna circunstancia”. Manteniendo el mismo resultado en Alfa de Cronbach (0.55) para la variable intención de permanencia.

Tabla 8
Elemento Suprimido 2

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
IP1	10.25	4.645	.597	.308
IP2	10.06	5.480	.305	.508
IP4	10.91	5.314	.137	.666
IP3	10.22	3.983	.424	.399

En resumen del análisis por variable del coeficiente de confiabilidad alfa de cronbach del instrumento para aplicar en la presente investigación, se presenta la tabla 9, mostrando la diferencia del coeficiente alfa de cronbach entre el análisis de la prueba piloto al sector hotelero y los resultados del autor Herman Litlewood (2014) por variable con su respectiva observación en cuanto a si se mantienen los elementos o la existencia de una modificación. El resultado del análisis de confiabilidad desemboca en la determinación del instrumento a utilizar en la presente investigación titulada “factores relacionados con la rotación de personal en el sector hotelero.

Tabla 9
Análisis de Comparación

Análisis de coeficiente de confiabilidad (Alfa de Cronbach) del instrumento por variable				
Variable	Propio	Herman Litlewood (2014)	Diferencia	Observación
ST	0.85	0.84	+ 0.01	Se mantiene los elementos
AOP	0.80	0.89	- 0.09	Se mantiene los elementos
COA	0.62	0.78	- 0.16	Se eliminó un elemento (COA3)
CON	0.69	0.70	- 0.01	Se mantiene los elementos
BE	0.79	0.71	+ 0.08	Se mantiene los elementos
IP	0.55	0.73	- 0.18	Se modifica un elemento (IP4)

4. RESULTADOS

Los resultados se encuentran en dos partes, el primero analiza las hipótesis planteadas con la finalidad de conocer si son aceptadas o se rechazadas. En la segunda parte se analiza cada variable con los datos demográficos con el propósito de caracterizar la percepción de los trabajadores.

4.1. Parte I Análisis de hipótesis

4.1.1. Hipótesis 1

La hipótesis propone que el sector hotelero manifiesta un nivel bajo de satisfacción en el trabajo. Lo resultados nos indican lo contrario, se encuentra que el sector hotelero manifiesta un nivel alto de satisfacción en el trabajo, por lo que la hipótesis se rechaza. En la tabla 10 nos indica que la categoría con mayor frecuencia es el número 5 (Si), en otras palabras, los trabajadores se sienten satisfechos en su lugar de trabajo fundamentado en la moda es “5” que representa “si” la categoría más positiva. El cincuenta por ciento de los trabajadores están por encima de 4 y el resto está por debajo (mediana), además la elección promedio de los trabajadores es 3.70 favorable (media), las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o elevados, presentando 2.03 de varianza con respecto a la media.

Tabla 10
Estadística de Satisfacción en el Trabajo

		Estadísticos								
		ST7	ST11	ST4	ST10	ST1	ST3	ST8	ST9	Total
N	Válido	206	206	206	206	206	206	206	206	206
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4.19	4.08	3.04	3.88	3.42	3.46	3.69	3.81	3.70
Mediana		4.39	4.35	3.00	4.13	3.67	4.00	4.20	4.24	4
Moda		5	5	5	5	5	5	5	5	5
Desv. Desviación		1.059	1.230	1.562	1.275	1.474	1.606	1.594	1.497	1.41
Varianza		1.122	1.514	2.438	1.626	2.174	2.578	2.542	2.242	2.03
Rango		3	4	4	4	4	4	4	4	4
Mínimo		2	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5	5	5	5	5

4.1.2. Hipótesis 2

La hipótesis propone que el sector hotelero manifiesta un nivel bajo de apoyo organizacional percibido. Lo resultados nos indican lo contrario, se encuentra que el sector hotelero manifiesta un nivel regular de apoyo organizacional percibido, por lo que la hipótesis se rechaza, sin embargo se

debe tomar en cuenta la existencia de oportunidades de mejora para esta variable. En la tabla 11 nos indica que la categoría con mayor frecuencia es el número 3 (regular) y 5 (si), en otras palabras, el trabajador se siente entre indeciso y aceptado en cuanto apoyo organizacional percibido en su lugar de trabajo. Otro indicador menciona que el cincuenta por ciento de los trabajadores están por encima de 3.18 y el resto está por debajo (mediana), además la elección promedio de los trabajadores es 3.12 regular (media), las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios, presentando 2.05 de varianza con respecto a la media.

Tabla 11
Estadística de Apoyo Organizacional Percibido

		Estadísticos					
		AOP12	AOP13	AOP7	AOP8	AOP3	Total
N	Válido	206	206	206	206	206	206
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
	Media	2.96	2.88	2.88	3.58	3.31	3.12
	Mediana	3.08	2.85	2.89	3.78	3.30	3.18
	Moda	3	3	1	5	5	3 y 5
	Desv. Desviación	1.455	1.336	1.505	1.447	1.408	1.43
	Varianza	2.118	1.786	2.266	2.094	1.982	2.05
	Rango	4	4	4	4	4	4
	Mínimo	1	1	1	1	1	1
	Máximo	5	5	5	5	5	5

4.1.3. Hipótesis 3

La hipótesis propone que el sector hotelero manifiesta un nivel bajo de compromiso organizacional afectivo. Los resultados nos indican la aceptación de la hipótesis, se encuentra que el sector hotelero manifiesta un nivel bajo de compromiso organizacional afectivo. En la tabla 12 nos indica que la categoría con mayor frecuencia son los números 1, 2 y 3, en otras palabras, los trabajadores se sienten sin compromiso organizacional afectivo en su lugar de trabajo fundamentado en la moda son los tres números más bajos, representando las categorías “regular” hasta “no”. El cincuenta por ciento de los trabajadores están por debajo de 2.68 y el resto está por encima (mediana), además la elección promedio de los trabajadores es 2.78 bajo (media), las puntuaciones tienden a ubicarse en valores bajos y medios, presentando 2.15 de varianza con respecto a la media.

Tabla 12
Estadísticas de Compromiso Organizacional Afectivo

Estadísticos	
---------------------	--

	CA2	CA1	CA6	Total
N				
Válido	206	206	206	206
Perdidos	0	0	0	0
Media	2.69	2.62	3.31	2.87
Mediana	2.50	2.27	3.27	2.68
Moda	1	2	3	-
Desv. Desviación	1.517	1.499	1.379	1.46
Varianza	2.302	2.246	1.902	2.15
Rango	4	4	4	4
Mínimo	1	1	1	1
Máximo	5	5	5	5

4.1.4. Hipótesis 4

La hipótesis propone que el sector hotelero manifiesta un nivel bajo de compromiso organizacional normativo. Los resultados nos indican la aceptación de la hipótesis, se encuentra que el sector hotelero manifiesta un nivel bajo de compromiso organizacional normativo, por lo que la hipótesis se rechaza. En la tabla 13 nos indica que la categoría con mayor frecuencia es el número 1, en otras palabras, los trabajadores se sienten sin compromiso organizacional normativo en su lugar de trabajo fundamentado en la moda es 1 que representa la categoría “no”. El cincuenta por ciento de los trabajadores están por debajo de 2.77 y el resto está por encima (mediana), además la elección promedio de los trabajadores es 2.94 bajo (media), las puntuaciones tienden a ubicarse en valores bajos y medios, presentando 2.85 de varianza con respecto a la media.

Tabla 13
Estadísticas de Compromiso Organizacional Normativo

Estadísticos				
	CN5	CN6	CN4	Total
N				
Válido	206	206	206	206
Perdidos	0	0	0	0
Media	2.81	2.81	3.19	2.94
Mediana	2.40	2.56	3.36	2.77
Moda	1	1	3	1
Desv. Desviación	1.812	1.674	1.575	1.69
Varianza	3.282	2.802	2.482	2.85
Rango	4	4	4	4
Mínimo	1	1	1	1
Máximo	5	5	5	5

4.1.5. Hipótesis 5

La hipótesis propone que el sector hotelero manifiesta un nivel alto de búsqueda de empleo. Lo resultados nos indican lo contrario, se encuentra que el sector hotelero manifiesta un nivel bajo en búsqueda de empleo, por lo que la hipótesis se rechaza. En la tabla 14 nos indica que la categoría con mayor frecuencia es el numero 1 (No), en otras palabras, los trabajadores no tienen intención de buscar otro empleo fundamentado en la moda es “1” que representa “no” la categoría más negativa. El cincuenta por ciento de los trabajadores están por debajo de 2.32 y el resto está por encima (mediana), además la elección promedio de los trabajadores es 2.76 negativo (media), las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o bajos, presentando 3.14 de varianza con respecto a la media.

Tabla 14
Estadística de Búsqueda de Empleo

		Estadísticos			
		BE4	BE5	BE3	Total
N	Válido	206	206	206	206
	Perdidos	0	0	0	0
Media		2.85	2.81	2.62	2.76
Mediana		2.33	2.50	2.13	2.32
Moda		1	1	1	1
Desv. Desviación		1.848	1.789	1.675	1.77
Varianza		3.415	3.202	2.806	3.14
Rango		4	4	4	4
Mínimo		1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5

4.1.6. Hipótesis 6

La hipótesis propone que el sector hotelero manifiesta un nivel bajo de intención de permanencia. Lo resultados nos indican lo contrario, se encuentra que el sector hotelero manifiesta un nivel alto en intención de permanencia, por lo que la hipótesis se rechaza. En la tabla 15 nos indica que la categoría con mayor frecuencia es el numero 5 (Si), en otras palabras, los trabajadores tienen intención de permanecer en su empleo, fundamentado en la moda es “5” que representa “si” la categoría más positiva. El cincuenta por ciento de los trabajadores están por encima de 3.47 y el resto está por debajo (mediana), además la elección promedio de los trabajadores es 3.24 regular (media), las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o altos, presentando 2.62 de varianza con respecto a la media.

Tabla 15
Estadísticas de Intención de Permanencia

Estadísticos		IP1	IP2	IP4	IP3	Total
N	Válido	206	206	206	206	206
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3.50	3.85	2.35	3.27	3.24
Mediana		4.13	4.31	1.88	3.57	3.47
Moda		5	5	1	5	5
Desv. Desviación		1.749	1.541	1.548	1.638	1.61
Varianza		3.060	2.375	2.395	2.685	2.62
Rango		4	4	4	4	4
Mínimo		1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5

4.2. Parte II Análisis de datos demográficos

Los resultados del análisis de datos demográficos con la variable satisfacción en el trabajo plasmados en la tabla 16, indican que los niveles altos (casi si y sí) se presenta en el género masculino, entre las edades de 21 a 25 años, de estado civil soltero, con un nivel de estudio de preparatoria y una antigüedad de 1-3 años. Por lo contrario los niveles bajos (no y casi no) se presentan en el género masculino, entre las edades de 21 a 25 años, de estado civil soltero, con un nivel de estudio de licenciatura, por último, una antigüedad de 1 a 3 años. En el caso del género masculino, edad de 21 a 25 años, estado civil soltero y antigüedad de 1 a 3 años, repunta en el recuento de los dos niveles (bajo y alto), sin embargo, resalta más en el nivel positivo.

Tabla 16
Demografía de Satisfacción en el Trabajo

		Satisfacción en el Trabajo							
		No	Casi no	%	Regular	%	Casi si	Si	%
		Recuento	Recuento	Negativo	Recuento	Indeciso	Recuento	Recuento	Positivo
Genero	Femenino	79	79	10%	151	9%	95	293	24%
	Masculino	143	55	12%	151	9%	158	444	37%
Edad	18-20	0	0	0%	0	0%	16	48	4%
	21-25	63	63	8%	87	5%	32	261	18%

	26-30	71	40	7%	95	6%	135	103	14%
	31-35	8	24	2%	32	2%	24	103	8%
	36-40	48	8	3%	40	2%	32	127	10%
	41-45	0	0	0%	16	1%	16	95	7%
	46-50	32	0	2%	32	2%	0	0	0%
	Más de 50	0	0	0%	0	0%	0	0	0%
Estado Civil	Soltero	71	71	9%	151	9%	127	277	25%
	Casado	63	24	5%	40	2%	24	166	12%
	Divorciado	0	0	0%	0	0%	0	63	4%
	Viudo	0	0	0%	0	0%	0	0	0%
	Unión libre	87	40	8%	111	7%	103	230	20%
Nivel De Estudios	Primaria	40	16	3%	48	3%	24	190	13%
	Secundaria	40	0	2%	40	2%	24	87	7%
	Preparatoria	32	32	4%	63	4%	79	301	23%
	Estudiante	40	32	4%	40	2%	0	16	1%
	Licenciatura	71	55	8%	111	7%	127	143	16%
Antigüedad	Maestría	0	0	0%	0	0%	0	0	0%
	1-3	95	119	13%	214	13%	222	555	47%
	4-6	55	8	4%	16	1%	8	40	3%
	7-9	24	8	2%	24	1%	0	71	4%
	10-15	0	0	0%	16	1%	16	32	3%
	16-20	32	0	2%	32	2%	0	0	0%
	Más de 20	16	0	1%	0	0%	8	40	3%

Los resultados del análisis de datos demográficos con la variable apoyo organizacional percibido plasmados en la tabla 17, indican que los niveles altos (casi si y sí) se presenta en el género masculino, entre las edades de 21 a 30 años, de estado civil soltero, con un nivel de estudio de preparatoria y una antigüedad de 1 a 3 años. Por lo contrario los niveles bajos (no y casi no) se presentan en ambos géneros, entre las edades de 36 a 40 años, de estado civil unión libre, con un nivel de estudio de preparatoria y primaria, por último, una antigüedad de 1 a 3 años. En el caso del género masculino, antigüedad de 1 a 3 años y nivel de estudio preparatorio repunta en el recuento de los dos niveles (bajo y alto), sin embargo, resalta más en el nivel positivo.

Tabla 17
Demográfico de Apoyo Organizacional Percibido

		Apoyo Organizacional Percibido							
		No	Casi no	%	Regular	%	Casi si	Si	%
		Recuento	Recuento	negativo	Recuento	indeciso	Recuento	Recuento	positivo
Genero	Femenino	103	63	16%	143	14%	40	87	12%
	Masculino	95	79	17%	143	14%	103	174	27%

Edad	18-20	0	0	0%	0	0%	8	32	4%
	21-25	32	40	7%	95	9%	32	119	15%
	26-30	48	16	6%	95	9%	95	24	12%
	31-35	16	40	5%	32	3%	0	32	3%
	36-40	63	24	8%	32	3%	8	32	4%
	41-45	0	24	2%	32	3%	0	24	2%
	46-50	40	0	4%	0	0%	0	0	0%
Estado Civil	Soltero	40	63	10%	151	15%	87	95	18%
	Casado	40	40	8%	63	6%	8	48	5%
	Divorciado	0	0	0%	8	1%	0	32	3%
	Unión libre	119	40	15%	63	6%	48	87	13%
Nivel de Estudios	Primaria	63	32	9%	32	3%	0	71	7%
	Secundaria	40	0	4%	8	1%	8	63	7%
	Preparatoria	32	63	9%	87	8%	40	95	13%
	Estudiante	16	8	2%	40	4%	0	16	2%
Antigüedad	Licenciatura	48	40	8%	119	12%	95	16	11%
	1-3	71	111	18%	222	22%	143	206	34%
	4-6	24	0	2%	24	2%	0	32	3%
	7-9	40	24	6%	16	2%	0	0	0%
	10-15	0	0	0%	16	2%	0	24	2%
	16-20	40	0	4%	0	0%	0	0	0%
	Más de 20	24	8	3%	8	1%	0	0	0%

Los resultados del análisis de datos demográficos con la variable compromiso organizacional afectivo plasmados en la tabla 18, indican que los niveles altos (casi si y sí) se presenta en el género masculino, entre las edades de 21 a 25 años, de estado civil unión libre, con un nivel de estudio de preparatoria y una antigüedad más de 20 años. Por lo contrario los niveles bajos (no y casi no) se presentan en el género masculino, entre las edades de 26 a 30 años, de estado civil soltero, con un nivel de estudio de licenciatura, por último, una antigüedad de 1 a 3 años. En el caso del género masculino, repunta en el recuento de los dos niveles (bajo y alto), sin embargo, resalta más en el nivel negativo.

Tabla 18
Demográfico de Compromiso Organizacional Afectivo

		Compromiso Organizacional Afectivo							
		No	Casi no	%	Regular	%	Casi si	Si	%
		Recuento	Recuento	Negativo	Recuento	Indeciso	Recuento	Recuento	Positivo
Genero	Femenino	48	71	19%	71	12%	32	40	12%
	Masculino	95	71	27%	55	9%	32	103	22%

	18-20	0	8	1%	8	1%	0	8	1%
	21-25	40	32	12%	40	6%	8	71	13%
	26-30	40	48	14%	48	8%	24	8	5%
Edad	31-35	16	16	5%	8	1%	8	24	5%
	36-40	24	16	6%	16	3%	24	16	6%
	41-45	0	24	4%	8	1%	0	16	3%
	46-50	24	0	4%	0	0%	0	0	0%
	Más de 50	0	0	0%	0	0%	0	0	0%
	Soltero	63	63	21%	79	13%	32	24	9%
	Casado	32	32	10%	0	0%	0	55	9%
Estado Civil	Divorciado	0	0	0%	0	0%	0	24	4%
	Viudo	0	0	0%	0	0%	0	0	0%
	Unión libre	48	48	15%	48	8%	32	40	12%
	Primaria	16	16	5%	32	5%	16	40	9%
Nivel De Estudios	Secundaria	40	8	8%	8	1%	0	16	3%
	Preparatoria	16	63	13%	24	4%	24	63	14%
	Estudiante	16	0	3%	24	4%	8	0	1%
	Licenciatura	55	55	18%	40	6%	16	24	6%
	Maestría	0	0	0%	0	0%	0	0	0%
Antigüedad	1-3	71	111	29%	103	17%	55	111	27%
	4-6	40	0	6%	0	0%	0	8	1%
	7-9	8	24	5%	8	1%	0	8	1%
	10-15	0	8	1%	8	1%	0	8	1%
	16-20	24	0	4%	0	0%	0	0	0%
	Más de 20	0	0	0%	8	1%	8	8	3%

Los resultados del análisis de datos demográficos con la variable compromiso organizacional normativo plasmados en la tabla 19, indica que los niveles altos (casi si y sí) se presenta en el género masculino, entre las edades de 21 a 25 años, de estado civil unión libre, con un nivel de estudio de preparatoria y una antigüedad de 1 a 3 años. Por lo contrario los niveles bajos (no y casi no) se presentan en el género masculino, entre las edades de 21 a 25 años, de estado civil soltero, con un nivel de estudio de primaria y licenciatura, por último, una antigüedad de 1 a 3 años. En el caso de las edades de 21 a 25 años y antigüedad de 1 a 3 años, repunta en el recuento de los dos niveles (bajo y alto), sin embargo, resalta más en el nivel negativo.

Tabla 19
Demográfico de Compromiso Organizacional Normativo

Compromiso Organizacional Normativo								
No	Casi no	%	Regular	%	Casi si	Si	%	
Recuento	Recuento	Negativo	Recuento	Indeciso	Recuento	Recuento	Positivo	

Genero	Femenino	103	16	19%	48	8%	16	79	15%	
	Masculino	111	24	22%	87	14%	16	119	22%	
Edad	18-20	16	0	3%	0	0%	0	8	1%	
	21-25	79	8	14%	40	6%	8	55	10%	
	26-30	40	16	9%	71	12%	16	24	6%	
	31-35	16	0	3%	16	3%	0	40	6%	
	36-40	55	8	10%	0	0%	8	24	5%	
	41-45	0	8	1%	0	0%	0	40	6%	
	46-50	8	0	1%	8	1%	0	8	1%	
	Más de 50	0	0	0%	0	0%	0	0	0%	
	Estado Civil	Soltero	95	32	21%	63	10%	32	40	12%
		Casado	24	8	5%	16	3%	0	71	12%
Divorciado		16	0	3%	0	0%	0	8	1%	
Viudo		0	0	0%	0	0%	0	0	0%	
Unión libre		79	0	13%	55	9%	0	79	13%	
Nivel De Estudios	Primaria	63	0	10%	0	0%	0	55	9%	
	Secundaria	40	0	6%	8	1%	0	24	4%	
	Preparatoria	32	16	8%	24	4%	16	103	19%	
	Estudiante	32	8	6%	0	0%	0	8	1%	
	Licenciatura	48	16	10%	103	17%	16	8	4%	
Antigüedad	Maestría	0	0	0%	0	0%	0	0	0%	
	1-3	135	32	27%	127	21%	32	127	26%	
	4-6	32	0	5%	0	0%	0	16	3%	
	7-9	24	8	5%	0	0%	0	16	3%	
	10-15	0	0	0%	0	0%	0	24	4%	
	16-20	8	0	1%	8	1%	0	8	1%	
Más de 20	16	0	3%	0	0%	0	8	1%		

Los resultados del análisis de datos demográficos con la variable búsqueda de empleo plasmados en la tabla 20, indican que los niveles altos (casi si y sí) se presenta en el género masculino, entre las edades de 21 a 25 años, de estado civil unión libre, con un nivel de estudio de primaria y una antigüedad de 1 a 3 años. Por lo contrario los niveles bajos (no y casi no) se presentan en el género masculino, entre las edades de 26 a 30 años, de estado civil soltero, con un nivel de estudio de primaria y licenciatura, por último, una antigüedad de 1 a 3 años. En el caso de género masculino y antigüedad de 1 a 3 años, repunta en el recuento de los dos niveles (bajo y alto), sin embargo, resalta más en el nivel negativo.

Tabla 20
Demográfico de Búsqueda de Empleo

Búsqueda de Empleo

		No	Casi no	%	Regular	%	Casi si	Si	%
		Recuento	Recuento	Negativa	Recuento	Indeciso	Recuento	Recuento	Positivo
Genero	Femenino	79	55	22%	24	4%	16	87	17%
	Masculino	174	24	32%	16	3%	40	103	23%
Edad	18-20	0	0	0%	0	0%	8	16	4%
	21-25	48	40	14%	8	1%	16	79	15%
	26-30	71	40	18%	8	1%	32	16	8%
	31-35	24	0	4%	24	4%	0	24	4%
	36-40	55	0	9%	0	0%	0	40	6%
	41-45	40	0	6%	0	0%	0	8	1%
	46-50	16	0	3%	0	0%	0	8	1%
	Más de 50	0	0	0%	0	0%	0	0	0%
	Soltero	111	55	27%	16	3%	24	55	13%
	Casado	63	8	12%	16	3%	0	32	5%
Estado Civil	Divorciado	0	0	0%	0	0%	0	24	4%
	Viudo	0	0	0%	0	0%	0	0	0%
	Unión libre	79	16	15%	8	1%	32	79	18%
	Primaria	40	0	6%	8	1%	0	71	12%
Nivel De Estudios	Secundaria	24	0	4%	0	0%	8	40	8%
	Preparatoria	87	24	18%	16	3%	0	63	10%
	Estudiante	24	16	6%	0	0%	0	8	1%
	Licenciatura	79	40	19%	16	3%	48	8	9%
Antigüedad	Maestría	0	0	0%	0	0%	0	0	0%
	1-3	151	71	36%	40	6%	55	135	31%
	4-6	24	8	5%	0	0%	0	16	3%
	7-9	48	0	8%	0	0%	0	0	0%
	10-15	16	0	3%	0	0%	0	8	1%
	16-20	16	0	3%	0	0%	0	8	1%
Más de 20	0	0	0%	0	0%	0	24	4%	

Los resultados del análisis de los datos demográficos con la variable Intención de permanencia plasmados en la tabla 21, indican que los niveles altos (casi si y sí) se presenta en el género masculino, entre las edades de 21 a 25 años, de estado civil soltero y unión libre, con un nivel de estudio de preparatoria y una antigüedad de 1 a 3 años. Por lo contrario los niveles bajos (no y casi no) se presentan en el género masculino, entre las edades de 21 a 25 años, de estado civil soltero, con un nivel de estudio de licenciatura, por último, una antigüedad de 1 a 3 años. En el caso de género masculino, edad de 21 a 25 años y antigüedad de 1 a 3 años, repuntan en el recuento de los dos niveles (bajo y alto), sin embargo, resalta más en el nivel positivo. Para caso de estado civil que repuntan en el recuento de ambos niveles (bajo y alto), resalta más el nivel negativo.

Tabla 21
Demográfico de Intención de Permanencia

		Intención de Permanencia							
		No	Casi no	%	Regular	%	Casi si	Si	%
		Recuento	Recuento	Negativo	Recuento	Indeciso	Recuento	Recuento	Positivo
Genero	Femenino	95	40	16%	32	4%	32	151	22%
	Masculino	127	55	22%	71	9%	40	182	27%
Edad	18-20	0	8	1%	0	0%	0	24	3%
	21-25	71	24	12%	24	3%	16	119	16%
	26-30	40	48	11%	55	7%	32	48	10%
	31-35	32	0	4%	8	1%	0	55	7%
	36-40	32	16	6%	8	1%	8	63	9%
	41-45	16	0	2%	8	1%	16	24	5%
	46-50	32	0	4%	0	0%	0	0	0%
	Más de 50	0	0	0%	0	0%	0	0	0%
Estado Civil	Soltero	95	63	19%	40	5%	40	111	18%
	Casado	40	8	6%	32	4%	16	63	10%
	Divorciado	8	0	1%	0	0%	0	24	3%
	Viudo	0	0	0%	0	0%	0	0	0%
	Unión libre	79	24	13%	32	4%	16	135	18%
	Primaria	48	0	6%	8	1%	0	103	13%
Nivel De Estudios	Secundaria	40	8	6%	0	0%	0	48	6%
	Preparatoria	48	24	9%	40	5%	40	103	17%
	Estudiante	32	8	5%	0	0%	0	24	3%
	Licenciatura	55	55	13%	55	7%	32	55	11%
Antigüedad	Maestría	0	0	0%	0	0%	0	0	0%
	1-3	143	87	28%	71	9%	55	246	37%
	4-6	16	8	3%	16	2%	0	24	3%
	7-9	24	0	3%	16	2%	16	8	3%
	10-15	8	0	1%	0	0%	0	24	3%
	16-20	32	0	4%	0	0%	0	0	0%
	Más de 20	0	0	0%	0	0%	0	32	4%

5. CONCLUSIONES

Inicialmente, los trabajadores de la Asociación Mexicana de Hoteleros y Moteles de Palenque A.C. presentan un bajo nivel de compromiso organizacional afectivo y normativo, asimismo estas

variables se relacionan significativamente con la rotación de personal. Con mayor profundidad los trabajadores de género masculino, entre edades de 26 a 30 años, de estado civil soltero, con un nivel de estudio de licenciatura, por último, una antigüedad de 1 a 3 años, presentan mayor porcentaje de bajo nivel en compromiso organizacional afectivo. De igual manera el género masculino, entre las edades de 21 a 25 años, de estado civil soltero, con un nivel de estudio de primaria y licenciatura, por último, una antigüedad de 1 a 3 años son los trabajadores que presentan mayor porcentaje de un bajo nivel de compromiso organizacional normativo.

Por lo antes mencionado se recomienda a los encargados del talento humano establecer estrategias desde la política de la empresa hasta las actividades implementadas a los trabajadores para fomentar el compromiso organizacional, con la finalidad de controlar los niveles de rotación de personal, optimizar con calidad los diferentes procesos y al mismo tiempo disminuir las diferentes afectaciones del fenómeno.

Seguidamente, los trabajadores de la Asociación Mexicana de Hoteleros y Moteles de Palenque A.C. se encuentran entre nivel medio y alto en cuanto al apoyo organizacional percibido, por lo que se recomienda a los encargados del talento humano reforzar las estrategias, de lo contrario en un futuro puede tener una relación significativa con la rotación de personal. Los trabajadores que presentan mayor porcentaje de bajo nivel de apoyo organizacional percibido se presentan en ambos géneros, entre las edades de 36 a 40 años, de estado civil unión libre, con un nivel de estudio de preparatoria y primaria, por último, con una antigüedad de 1 a 3 años.

Finalmente, los trabajadores de la Asociación Mexicana de Hoteleros y Moteles de Palenque A.C., presentan altos niveles de satisfacción en el trabajo e intención de permanencia. Además exhiben un bajo nivel de búsqueda de trabajo. Por lo antes mencionado se descarta estas variables en cuanto a una relación significativa con la rotación de personal.

BIBLIOGRAFÍA

Behar. (2008). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Shalom.

DataTur. (25 de septiembre de 2019). *Análisis Integral del Turismo*. Obtenido de Análisis Integral del Turismo: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ActividadHotelera.aspx>

DENUE. (10 de Octubre de 2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. Obtenido de Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas: <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/>

George, & Mallery. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. London: Pearson Education.

Journal of Tourism and Heritage Research (2020), vol, n° 3, n° 2 pp. 247-268 García Puch, A; Banda Izeta, H & Juárez Solis, A “Factors Related to Personnel Rotation in the Hotel Sector of Palenque, Chiapas, Mexico”

Hernández. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

INAH. (01 de Octubre de 2015). *Instituto Nacional de Antropología e Historia*. Obtenido de Instituto Nacional de Antropología e Historia: <https://inah.gob.mx/boletines/2155-senalizan-nueve-sitios-arqueologicos-mexicanos-para-proteccion-especial-de-la-unesco>

Littlewood. (Mayo de 2014). Tesis. *Antecedentes de la intención de permanencia en una institución financiera*. Ciudad de Mexico, Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.

Littlewood Zimmerman, H. (01 de Mayo de 2014). Tesis Doctoral. *Antecedentes de la intención de permanencia en una institución*. Mexico, D.F., Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.

Otzen, & Manterola. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *SciELO – Scientific Electronic Library Online*, 227-232.

Prospectiva. (- de Diciembre de 2018). *Universidad Veracruzana*. Obtenido de Universidad Veracruzana: <https://www.uv.mx/secretaria-desarrolloinstitucional/files/2019/07/Prospectiva-Volumen-1.pdf>

Robbins. (1998). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.

Rojas, & Ignacio. (2011). ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: UNA PROPUESTA DE DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 277-297.

Román. (2016). Tesis. *Disminución de la rotación de personal usando diseño de experimentos*. Medellín, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.