

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES
INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



“RELACIÓN ENTRE INDICADORES FINANCIEROS Y FACTORES LABORALES EN
UNA EMPRESA DE SERVICIOS HOTELEROS – AREQUIPA 2021”

Tesis presentada por la Bachiller:

Katherine Roxana Tejada Linares

Para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias,
con mención en Gerencia Estratégica de Recursos
Humanos

Asesor: Mg. Israel Elías Funes Huizacayna

Arequipa – Perú

2022

PRESENTACIÓN

Señor Rector de la Universidad Nacional de San Agustín

Señor Decano de la Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de La Comunicación.

Señor Director de la Escuela Post Grado de la Escuela de Relaciones Industriales

Señor Presidente del Jurado Dictaminador.

Señores Catedráticos miembros del Jurado Dictaminador.

Tengo el honor de dirigirme a ustedes con el propósito de poner a su consideración el presente trabajo de investigación cuyo Título es: “Relación entre indicadores financieros y factores laborales en una empresa de servicios hoteleros – Arequipa 2021”, el mismo que tras su revisión y dictamen favorable, me permitirá optar el grado académico de Maestra en Ciencias, con mención en Gerencia Estratégica de Recursos Humanos.

Cumpliendo con los requisitos del reglamento vigente, espero que vuestra justa apreciación evalúe el esfuerzo realizado y que la presente investigación sirva de aporte al conocimiento psicológico y sea un incentivo para que se realicen futuras investigaciones.

Arequipa, noviembre del 2021

Bachiller:

Katherine Tejada Linares

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por haberme permitido llegar a este importante momento de mi formación profesional y por darme la fuerza necesaria para concluir cada uno de mis anhelos.

A mis padres quienes son mi mayor inspiración, por su apoyo incondicional y por ser mi soporte en todo momento.

A mi hermana, por su cariño y apoyo incondicional y por estar conmigo en todo momento.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, en especial a la Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación por todo el conocimiento brindado y por la oportunidad de haber concluido la maestría en su casa de estudios.

De igual modo, agradecer a todos mis profesores por su conocimiento, paciencia, y apoyo incondicional.

Finalmente, mi profundo agradecimiento a mi asesor, quien estuvo guiándome con dedicación y paciencia, agradecer también por su profesionalismo y experiencia.

RESUMEN

El presente estudio que tiene por título “Relación entre indicadores financieros y factores laborales en una empresa de servicios hoteleros – Arequipa 2021”, de tipo de investigación correlacional comparativa, con diseño no experimental longitudinal, teniendo como objetivo determinar la relación entre los indicadores financieros y los factores laborales en una empresa de servicios hoteleros, la muestra estuvo compuesta por 21 trabajadores, todos ellos colaboradores de servicios hoteleros. Para la recolección de información se utilizaron los instrumentos psicométricos escala de satisfacción laboral (SL-ARG), escala Utrecht de compromiso laboral (UWES) y la escala de comunicación organizacional (Portugal). Los resultados evidencian que existe una correlación positiva elevada entre los factores laborales y los indicadores financieros tanto en fases de pretest y postest.

Palabras clave:

Satisfacción laboral, compromiso organizacional, comunicación organizacional, utilidad, rentabilidad, capacidad de servicio.

ABSTRACT

The present study entitled "Relationship between financial indicators and labor factors in a hotel services company - Arequipa 2021", a type of comparative correlational research, with a longitudinal non-experimental design, aiming to determine the relationship between financial indicators and labor factors in a hotel services company, the sample consisted of 21 workers, all of them hotel service employees. For the collection of information, the psychometric instruments were used, the job satisfaction scale (SL-ARG), the Utrecht scale of work commitment (UWES) and the organizational communication scale (Portugal). The results show that there is a high positive correlation between labor factors and financial indicators both in the pretest and posttest phases.

Keywords:

Job satisfaction, organizational commitment, organizational communication, usefulness, profitability, service capacity.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Problema principal	16
1.3. Justificación de la investigación.....	16
1.4. Objetivos de la investigación.....	18
1.5. Limitaciones del estudio	19
1.6. Hipótesis.....	19
1.7. Variables e indicadores.....	20
1.8. Operacionalización de variables e indicadores.....	20
CAPÍTULO II	22
2.1. Antecedentes de la investigación.....	22
2.2. Bases teóricas.....	26
2.3. Definición de términos	56
2.4. Descripción de la unidad investigada	57
DISCUSIÓN	84
CONCLUSIONES.....	87
SUGERENCIAS	89
REFERENCIAS	90
ANEXOS.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01	<i>Distribución Pretest Satisfacción laboral</i>	33
Tabla 02	<i>Distribución Pretest Compromiso Organizacional</i>	33
Tabla 03	<i>Distribución Pretest Comunicación organizacional</i>	33
Tabla 04	<i>Distribución Postest Satisfacción laboral</i>	33
Tabla 05	<i>Distribución Postest Compromiso Organizacional</i>	33
Tabla 06	<i>Distribución Postest Comunicación organizacional</i>	33
Tabla 07	<i>Distribución Indicador Financiero de Utilidad 2018</i>	33
Tabla 08	<i>Distribución Indicador Financiero de Capacidad de servicio 2018o</i>	33
Tabla 09	<i>Distribución Indicador Financiero de Rentabilidad 2018</i>	33
Tabla 10	<i>Distribución Indicador Financiero de Rotación de Personal 2018</i>	33
Tabla 11	<i>Distribución Indicador Financiero de Utilidad 2019</i>	33
Tabla 12	<i>Distribución Indicador Financiero de Capacidad de servicio 2019o</i>	33
Tabla 13	<i>Distribución Indicador Financiero de Rentabilidad 2019</i>	33
Tabla 14	<i>Distribución Indicador Financiero de Rotación de Personal 2019</i>	33
Tabla 15	<i>Comparación Interfases de Factores laborales, pretest*postest</i>	33
Tabla 15	<i>Comparación Interfases de Indicadores financieros pretest*postest</i>	33
Tabla 15	<i>Correlación Intrafases 2019 Factores laborales*Indicadores Financieros</i>	33

INTRODUCCIÓN

En un mundo tan competitivo como el nuestro, las organizaciones constantemente analizan el manejo empresarial en términos económicos para mantenerse vigentes en el mercado, para ello utilizan los indicadores financieros o ratios, que realizando un análisis adecuado le permitirá conocer la realidad en el que se envuelve la compañía y así tomar decisiones.

Los indicadores financieros son “magnitudes relativas de dos valores numéricos sacados de los estados financieros de una compañía, suele usarse en contabilidad con el propósito de analizar la situación financiera global de la empresa”, también “reflejan la realidad de un negocio, partiendo de las distintas variables que participan de ella”. (García I. , 2018).

Los indicadores financieros son “ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado”. (Buján, 2018)

Las principales ratios financieros los siguientes:

Liquidez: “Mide el nivel de solvencia que tiene una compañía en asumir sus obligaciones y compromisos” (García I. , 2018) “Incluye la capacidad financiera del banco para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo” (Buján, 2018)

Rentabilidad: “Analiza el comportamiento de la empresa en términos de satisfacción de expectativas de los inversionistas” (García I. , 2018). “Analiza la rentabilidad de la empresa, esto incluye la evaluación de las ganancias con respecto a las operaciones realizadas. Muestra la incidencia de diversos factores externos como internos en la obtención de la utilidad” (Buján, 2018)

De gestión: “Miden el nivel de la eficiencia a través de los procesos, a partir de la productividad con la cual se administran los recursos” (Aguire, 2021)

Todos estos indicadores ayudarán a analizar la liquidez, rentabilidad y gestión operativa de la empresa y de esta forma ayudar a la organización a obtener información clave, para evaluar que procesos están aportando valor, su capacidad de desarrollarse en el futuro y de esta forma prevenir problemas financieros en el futuro.

Por otra parte, toda empresa buscará mejorar el desempeño de los integrantes de su equipo, para lograr que éstos sean más productivos, que no exista rotación de personal ni ausencia de colaboradores al centro de trabajo, pues toda compañía busca siempre maximizar sus ingresos y reducir los costos para generar mayor rentabilidad.

Para lograr que el colaborador se sienta contento en su grupo de trabajo y logre ser más productivo, es necesario que se invierta en mejorar las condiciones y el ambiente laboral en el que se desenvuelve diariamente, por ello es importante medir factores laborales, para buscar el óptimo desarrollo del colaborador dentro de la organización.

La organización Internacional del trabajo establece “*Considerando que existen condiciones de trabajo que entrañan tal grado de injusticia, miseria y privaciones para gran número de seres humanos, que el descontento causado constituye una amenaza para la paz y armonía universales; y considerando que es urgente mejorar dichas condiciones (...)*”

El párrafo anterior nos ayuda a entender la importancia de crear un ambiente laboral óptimo a todo colaborador para la construcción de sociedades más sostenibles, considerando como elementos básicos el salario justo, las 8 horas de trabajo, el pago o compensación de horas extras, la

protección contra el acoso, la no discriminación, el pago justo y equitativo, dichos factores que afectan significativamente a todo colaborador.

En la presente investigación abordaremos tres factores laborales como: la satisfacción laboral, comunicación y compromiso organizacional, que el estudio de las mismas, ayudarán a diagnosticar la situación laboral de la empresa de estudio.

La satisfacción laboral es definida como un “Conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo” (García Romero, s.f.). Es también “Un conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho en su puesto tiene actitudes positivas hacia él, quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas” (Robbins S. , 2016)

La comunicación es “El proceso de comunicación organizacional que se realiza al interior de las organizaciones a través de distintas formas y niveles, cuyos contenidos contribuyen al logro de sus objetivos y metas” (Antezana, 2018). También es definida como “Conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de unas buenas relaciones con y entre sus miembros, mediante el uso de diferentes técnicas e instrumentos de comunicación que los mantengan informados, integrados, motivados, contribuyendo a su vez al logro de los objetivos organizacionales” (Cuenca & Verazzi, 2018)

El compromiso organizacional es “El compromiso que tiene un empleado con la organización donde forma parte. Es decir, la afinidad que presenta un empleado con su empresa, así como con sus objetivos” (Coll, 2020). También “aglutina diferentes aspectos relacionados con el apego afectivo, con los costes percibidos por el trabajador asociados a dejar la organización y con la obligación de permanecer en la misma” (Claire & Bohrt, 2004).

La presente investigación buscará una relación entre ambas variables y así determinar que influencia tiene la una con la otra, para mejorar por un lado la rentabilidad económica de la empresa y por otro lado las condiciones laborales de los colaboradores de la empresa en estudio.

El presente trabajo de investigación titulado “Relación entre indicadores financieros y factores laborales en una empresa de servicios hoteleros-Arequipa 2021”, se presenta en cuatro capítulos.

En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema, mostrando la problemática que abarca la relación entre los indicadores financieros y los factores laborales, además de ello se presenta la justificación de la investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, las limitaciones y dificultades, la hipótesis, variables e indicadores y la operacionalización de variables.

En el segundo capítulo hacemos una revisión de la literatura de investigación, considerando antecedentes de investigación, bases teóricas tanto de indicadores financieros como de factores laborales, definición de términos y por último se realiza una descripción de la unidad investigada.

En el tercer capítulo se detalla la metodología de investigación que usamos en la presente investigación, el enfoque y tipo de investigación, la población y la muestra y por último las técnicas y los instrumentos de investigación

El cuarto capítulo se muestra los resultados de la investigación mediante la presentación de los distintos cuadros estadísticos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, muchas empresas están conscientes que el capital humano es el factor clave para alcanzar el éxito, y para ello es necesario que se trabaje en equipo y en búsqueda de un objetivo en común.

Para Chiavenato (2007), el capital financiero ya no es el recurso más importante de una organización, toma su lugar el capital humano que es definido como “el capital de la gente, de talentos y de competencias”, para Bustamante (2003), es “el conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades de la fuerza laboral, ya sea por inversión en educación, salud, seguridad y cultura o por aquellas destrezas adquiridas por la experiencia”

Según Werther & Davis (2008), “cuando existe una mala gestión del capital humano, sus implicancias son a corto y largo plazo que se reflejarán en los resultados de la organización”. Se puede detallar como consecuencias “ la fuga de talentos de personas válidas y competentes a la competencia, transmisión de información interna al exterior de manera consciente o inconsciente, ralentización de la actividad por nuevas incorporaciones de personal, costes adicionales en formación y adaptación de los recién llegados, ruptura de los lazos en equipos por ausencia de un miembro sustituido, menor fluidez en el circuito comunicativo interno y menos feedback, y posible desajuste organizativo con alguna descoordinación temporal” (Fuster-Fabra, 2007)

Para ello es necesario que la organización gestione de manera correcta factores laborales que forman parte del entorno diario de los colaboradores en su paso por la organización, como por ejemplo la satisfacción laboral, comunicación organizacional y compromiso organizacional.

La satisfacción laboral según Chávez (2015), es denominada como “una reacción afectiva general en relación con un conjunto de aspectos del trabajo y del medio laboral”, y si no es gestionado de manera eficiente, afectará el rendimiento laboral del colaborador, creando desmotivación o falta de interés por sus labores diarias, incluso sufrir de estrés y ansiedad. y para Garcia (s.f.) es un “Conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo”

La comunicación organizacional para Andrade (2010), “es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos”. Antezana (2018), lo define como “El proceso intercomunicacional en el que se realiza al interior de las organizaciones a través de distintas formas y niveles, cuyos contenidos contribuyen al logro de sus objetivos y metas “,y si dicho factor no se da dentro de la organización, producirá falta de motivación, desconfianza, confusión, insatisfacción y malestar en el ambiente laboral,

El compromiso organizacional según Chávez (2015), lo define como “El grado en que el empleado se identifica con valores, las normas y las políticas de la organización”, y Coll (2020) como “El compromiso que tiene un empleado con la organización donde forma parte. Es decir, la afinidad que presenta un empleado con su empresa, así como con sus objetivos”, cuando existe carencia de compromiso existe mayor rotación de personal dentro de una organización y los colaboradores tienden a no cumplir las normas que se imponen.

Estos factores laborales si son manejados de forma correcta dentro de la organización, veremos colaboradores más productivos, comprometidos y felices con su trabajo, también habrá mayor eficacia y competitividad entre áreas dentro de la empresa, mejor producto o servicio que se

ofrezca, baja rotación de personal y todo ello ayudará a que la empresa obtenga mayor beneficio económico.

Por ende, los factores laborales son importantes por todo lo mencionado anteriormente; sin embargo, existen otros elementos que son producto de una buena gestión organizacional, entre estos elementos tenemos a los indicadores financieros.

Los indicadores financieros según Bustamante (2009), son “Herramientas clave que le permite realizar un análisis más completo del comportamiento empresarial y de su predicción”, como por ejemplo la liquidez, de gestión y rentabilidad, así Buján (2018), lo define como “ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado”

La liquidez para Gitman (2003), señala que “se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones a corto plazo conforme se vencan”, así como también es “la solvencia de la posición financiera global de la empresa”. Para García (2018) lo define como “Mide el nivel de solvencia que tiene una compañía en asumir sus obligaciones y compromisos”

El indicador gestión para Aching (2019), “ mide la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital del trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos, expresa como se manejó la empresa en lo referente a cobranzas, ventas al contado, inventarios y ventas totales”

El indicador rentabilidad para Aching (2019), “ mide la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa, tiene por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones de administración de fondos de la empresa” , para García(2018) lo define como:

“Analiza el comportamiento de la empresa en términos de satisfacción de expectativas de los inversionistas”

Un inadecuado control de estos indicadores financieros dentro de la organización, podría perjudicar seriamente a la empresa al punto de llevarlo al fracaso total, por dicha razón en esta investigación, se estudiará si los factores laborales influyen de manera directa o indirecta sobre los indicadores financieros de la organización y preguntarnos qué tanto esto afecta a la misma, de tal forma que abordáramos la problemática denotando la pregunta de investigación : ¿Cuál es la relación que existe entre los indicadores financieros y los factores laborales?

1.2. Problema principal

¿Existe relación entre los indicadores financieros y los factores laborales?

1.3. Justificación de la investigación

La presente investigación aportará conocimiento y servirá como punto de partida para futuras investigaciones; así como a través de los resultados y conclusiones de la presente investigación, nos permitirá determinar qué relación existe entre indicadores financieros y factores laborales en una empresa de servicios hoteleros.

El estudio de los factores laborales dentro de la investigación, permitirá diagnosticar a los colaboradores de la empresa de servicios hoteleros, y así determinar de qué manera influyen en el logro de objetivos dentro de la organización. Si una organización invierte en mejorar el ambiente laboral, la comunicación, el compromiso para lograr mayor identidad, sin duda la empresa va a tener mejores resultados no solo económicos, sino sentirá mayor integridad entre los colaboradores de su organización.

Una organización líder, buscará siempre conocer el valor de su dinero invertido en el momento actual y buscará anticiparse en todos los escenarios posibles en el futuro, para ello deberá medir la situación financiera de su empresa utilizando los indicadores financieros, y son ellos quienes nos indicarán si la empresa está cumpliendo con los objetivos de liquidez, rentabilidad, gestión y capacidad de servicio; y de esta forma ayudará a la toma de decisiones importantes en materia financiera.

Las ratios de rentabilidad son los encargados de analizar la utilidad en relación al dinero invertido, las ratios de liquidez evalúan si la empresa cuenta con el efectivo disponible para generar utilidades, las ratios de capacidad de servicio nos muestran si la empresa tiene la capacidad de atención y poder afrontar con el servicio ofertado. Las ratios de gestión miden la administración de personal en términos de rotación y permanencia de los mismos.

La presente investigación es de tipo longitudinal-no experimental, el análisis se realizará por un lado entre variables y por el otro entre indicadores, teniendo como eje de comparación dos cortes temporales distintos; lo que la presente investigación representa un gran valor teórico con el cruce de variables y por los resultados que se puede obtener con ello.

Dicha investigación en relación a lo social y económico, buscará mejorar el impacto de los factores laborales en el colaborador, a fin de que sea un grato lugar de trabajo y ello haga que mejore su productividad; la investigación también buscará ayudar a la empresa a mejorar sus cifras financieras y con ello invertir en mejorar las condiciones laborales de su fuerza de trabajo.

De igual manera, la investigación tendrá gran importancia para futuros estudiantes interesados en el ámbito de recursos humanos, pues servirá como antecedente de investigación y como marco teórico para futuras tesis.

En lo personal, la presente investigación permitirá ahondar en los aspectos financieros de la organización y ampliar los conocimientos sobre la materia de estudio, lo que en un futuro contribuirá al diseño e implementación de programas y procesos de mejora continua para el perfeccionamiento de modelos de gestión de talento humano.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los indicadores financieros y los factores laborales en una empresa de servicios hoteleros.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Medir en primera instancia los factores laborales en los colaboradores de una empresa de servicios hoteleros
- b. Analizar en primera instancia los indicadores financieros de una empresa de servicios hoteleros
- c. Medir en segunda instancia los factores laborales en los colaboradores de una empresa de servicios hoteleros
- d. Analizar en segunda instancia los indicadores financieros de una empresa de servicios hoteleros
- e. Comparar las puntuaciones pretest y posttest de factores laborales e indicadores financieros en la empresa de servicios hoteleros
- f. Establecer la relación entre los factores laborales y los indicadores financieros de la empresa de servicios hoteleros

1.5. Limitaciones del estudio

Como limitaciones asociadas al presente estudio podemos mencionar la carencia de antecedentes de investigación, donde se analice la información entre variables e indicadores y donde se tome como eje la comparación de dos tiempos distintos.

Por otra parte, el tamaño de la muestra podría considerarse una desventaja en el diseño del presente estudio, dado que el total de colaboradores de la empresa de estudio está compuesta por 21 personas, sin embargo las comparaciones se desarrollan según diseño intergrupales lo que mejora los alcances y las conclusiones estadísticas.

Otro elemento que podría evidenciar limitaciones está relacionado al acceso de información de la organización, puesto que la empresa donde se desarrolla el estudio maneja políticas de privacidad de información y más aún si se toca temas relacionados con el manejo financiero.

Por último, como una limitante más del presente estudio tenemos al tiempo de análisis de datos, debido a situaciones externas que no estaban previstas en la organización como lo acontecido en el 2019 a causa del COVID-19, las operaciones de la empresa se vio afectada gravemente ocasionando una considerable disminución de sus operaciones durante 2020-2021 y actualmente no se recupera del todo como se había previsto en el estudio.

1.6. Hipótesis

Existe una relación positiva entre los indicadores financieros y los factores laborales en una empresa de servicios hoteleros.

1.7. Variables e indicadores

Variable A

Indicadores financieros

Definición conceptual: Para Aching (2019), los indicadores financieros “sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo, dividiéndose en 3 grandes grupos: liquidez, de gestión y rentabilidad”. También podemos definir a los indicadores financieros como herramientas utilizadas para mostrar, medir y comparar la capacidad financiera de la empresa para ello interpreta cifras numéricas que resultan de los estados financieros de un periodo determinado.

Variable B

Factores laborales

Definición conceptual: “Son condiciones laborales que afectan positiva o negativamente el desempeño, comportamiento, desenvolvimiento de los colaboradores, dentro de su lugar de trabajo y que mucho depende del sistema de trabajo, políticas corporativas, políticas salariales, carga de trabajo, cultura organizacional que impone la empresa” (Moreno, 2011)

1.8. Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Nombre de variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Tipo de variables
Variable A	Indicadores Financieros	Son herramientas utilizados para mostrar, medir y comparar la capacidad financiera de la empresa en términos de rentabilidad,	-Utilidad o Liquidez -Rentabilidad -De gestión	

		estabilidad, liquidez y utilidad, para ello interpreta cifras numéricas que resultan de los estados financieros de un periodo determinado.	-Capacidad de servicio	Intervalo
Variable B	Factores laborales	Son condiciones laborales que afectan positiva o negativamente el desempeño, comportamiento, desenvolvimiento, dentro de su lugar de trabajo y que mucho depende del sistema de trabajo, políticas corporativas, políticas salariales, carga de trabajo, cultura organizacional que impone la empresa y que en el presente estudio se abordará tales como la satisfacción laboral, comunicación interna, y el compromiso organizacional.	-Satisfacción laboral Comunicación interna -Compromiso organizacional	Ordinal

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En la investigación realizada por López (2015), denominada “Los indicadores financieros y su relación en la toma de decisiones en la empresa de modas y textiles mundo azul en el año 2012”, con una muestra de 52 colaboradores que trabajan en la empresa Mundo Azul, utilizando como instrumento la encuesta, se determinó que la empresa no utiliza suficientes indicadores financieros para la toma de decisiones, lo que ha provocado que no se utilice de manera eficiente sus recursos financieros, lo que afectó la estabilidad económica, haciendo que la empresa se endeude más allá de sus capacidades teniendo para ello que negociar con sus proveedores para una extensión de pago.

En la investigación realizada por Córdova (2018), que tiene por título “Evaluación de la eficiencia como herramienta de Gestión Empresarial-aplicación a empresas constructoras ecuatorianas”, utilizó 381 empresas del sector empresarial, haciendo uso de instrumento encuesta, concluye que las empresas constructoras de estudio son ineficientes en su evaluación de desempeño hacia sus empleados, midiendo únicamente su crecimiento en base a los índices numéricos más no a la eficiencia del trabajo de sus colaboradores.

En la investigación de Carrillo (2015), denominada “la gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo”, con 5 colaboradores como población de estudio, que representa al total de sus colaboradores de dicha empresa, utilizó como instrumento el cuestionario estructurado, concluye que el inadecuado manejo financiero de la empresa de estudio por

parte de altos funcionarios, tiene relación directa con la mala toma de decisiones, proponiendo diseñar un manual de procesos financieros para ayudar a elevar la liquidez de la empresa.

En la investigación realizada por Sánchez (2011), “análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Vihalmotos”, con 25 personas de muestra que conforman todo el personal administrativo de la empresa, utilizando como instrumento la encuesta, determinó que la empresa carece de una evaluación periódica para evaluar las decisiones tomadas por la Gerencia y recomienda que se utilice los estados financieros como un instrumento de control.

En la investigación realizada por Medina, Plaza & Samaniego (2013), que tiene por nombre “Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 - Mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para Alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la Empresa “PINTUCA S.A.” en el año 2012”, con 42 trabajadores como muestra y utilizando como instrumento la entrevista, determinó que actualmente la empresa tiene serios problemas de liquidez, debido a su inadecuada administración financiera y a la falta de estrategias y control en sus actividades diarias.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

La investigación de Arévalo (2018), denominada “Desempeño laboral y su relación con la rentabilidad económica de la empresa Inversiones Pérez SRL Jaén 2018”, utilizando como muestra a 15 personas de personal de gerencia, área de ventas y almacén. Utilizó para la investigación como instrumento el cuestionario, de esta forma concluyó que en la empresa no existen políticas para mejorar el desempeño laboral y que ello se encuentra relacionado directamente con la rentabilidad.

La investigación realizada por Pomalaza (2016), que lleva por título “la administración de la liquidez y su efecto en el resultado de las empresas arrendadoras de Centros comerciales de lima metropolitana”, utilizó una muestra de 44 personas relacionadas con la administración de los centros comerciales en estudio, hizo uso de instrumento la encuesta, concluyendo que dichos centros comerciales no realizan inversiones, no potencian la rentabilidad y no evalúan los riesgos de la competencia.

En la investigación realizada por Mendiola (2019), que lleva por título “Endeudamiento y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto”, con una muestra de 88 trabajadores de dicha universidad, utilizando como instrumento la ficha de encuesta, concluyendo que el nivel de endeudamiento tiene relación con el desempeño laboral, influenciando en ello los factores socioeconómicos.

En la investigación realizada por Saucedo & Oyola (2014) , investigación que tiene por título “La administración del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad del club Deportivo ABC s.a. – Chiclayo, en los períodos 2012 – 2013”, con 3 trabajadores como muestra para el estudio, donde participaron el Gerente General, el Jefe de Compras y el Jefe de Tesorería, utilizando como instrumento la guía de entrevista, se concluyó que por falta de políticas y herramientas que determinaran la situación económica de la empresa, la rentabilidad que se obtuvo no fue el adecuado, lo que no ha permitido destinar correctamente los recursos líquidos de la empresa.

En la investigación realizada por Flores & Isuiza(2015) denominada “Toma de decisiones financieras y su relación con la rentabilidad de la Empresa GLP Amazónico S.A.C, periodo 2014”, la muestra estuvo conformada por el acervo documentario del año 2013 y 2014,

utilizando como instrumento el cuestionario, concluyendo que los indicadores de rentabilidad se han reducido a lo largo del periodo de estudio a causa de las malas decisiones tomadas por la Gerencia, de esta forma las inadecuada toma de decisiones financieras en la empresa afecta al incremento de la rentabilidad.

2.1.3. Antecedentes Locales

Según la investigación de Quispe (2017) titulada “Análisis de la planificación financiera estratégica y el impacto de la rentabilidad de las empresas de servicios hoteleros, caso Hotel la Posada del Príncipe”, con una muestra de 28 colaboradores, utilizando como instrumento el cuestionario, concluyó que la empresa no analiza ni evalúa la información contable, por lo que sus decisiones a nivel gerencial carecen de sentido y son inadecuadas; así como tampoco la empresa no realiza análisis ni pronósticos financieros para evaluar el desempeño de sus colaboradores.

En la investigación realizada por Sauñe & Gonza (2017), titulada “Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de financiera confianza, Arequipa, 2017.”, con una muestra de 65 trabajadores de distintas agencias, utilizando como instrumento el cuestionario estructurado, concluyendo que el trabajo en equipo y el cumplimiento de metas influyen en su desempeño altamente productivo, considerando como capacidades para el desempeño laboral a la adaptabilidad y la capacidad de conocimiento.

En la investigación realizada por Collanqui (2019) que lleva por título “El capital de trabajo como herramienta para mejorar la rentabilidad en el sector comercial-textil. Caso: Emprendedores retail s.a.c. año: 2017-2018.”, con una muestra la empresa Emprendedores retail que forma parte del total de empresas del sector comercial-textil, utilizando como instrumento la encuesta, concluyó que la mejor manera de incrementar la rentabilidad

financiera es analizando sus componentes (estados financieros horizontal -vertical y ratios financieros) y que los principales indicadores de capital de trabajo son el aumento del pasivo y la disminución del activo.

En la investigación elaborada por Huarca (2017), denominada “El capital de trabajo y su efecto en la gestión financiera de una empresa comercializadora de prendas de vestir -caso Empresa palacio EIRL Arequipa 2016”, tomando como muestra a la empresa Palacio, empresa que pertenece al sector de comercios de prendas de vestir en la ciudad de Arequipa, utilizando como instrumento la ficha de observación, cuestionario de entrevista y la guía de análisis de contenido, concluyéndose que el capital de trabajo tiene un impacto positivo, resultando ser un factor determinante en el logro de una gestión financiera óptima, mejorando así la toma de decisiones y el logro de objetivos.

En la investigación realizada por Guerrero & Rodríguez (2017), titulada “El clima laboral como factor condicionante en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Yanahuara, provincia de Arequipa 2017”, con una muestra de 48 colaboradores del área administrativa, el instrumento que se utilizó fue los cuestionarios, concluyendo que el desempeño laboral y el clima en la Municipalidad de estudio es regular, por ello se recomienda se realice evaluaciones sobre el clima a través de encuestas y buzón de sugerencias ; así mismo también se recomienda realizar evaluación de 360 grados para identificar fortalezas y debilidades.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Indicadores Financieros

Para Arguedas & Gonzales (2016), una empresa es “una inversión, y como tal debe de ser valorada para poder estimar su viabilidad y rentabilidad, es decir una empresa se compone por la concatenación continuada en el tiempo de múltiples inversiones”

Según Sabino (1991), define a empresa como “unidades de decisión que efectúan elecciones económicas. De la existencia de múltiples empresas, de muy variadas características, depende la abundante oferta de bienes y servicios que caracteriza a las economías modernas, cada una de ellas aprovecha una circunstancia particular, un deseo específico de los consumidores o una aptitud especial para producir mercancías que éstas demandan”

El análisis financiero según Arroyo, Vasquez, & Villanueva (2020), “equivale a diagnosticar el estado financiero de la empresa, esto es, determinar las fortalezas y debilidades de la empresa mediante herramientas financieras, con el fin de realizar la planeación, el control financiero y la toma de decisiones; o bien para emprender las acciones correctivas de darse el caso.

Según Garcia Padilla (2015), el análisis financiero es “una actividad necesaria para todas las organizaciones. La actividad de análisis implica el estudio de un todo a través del conocimiento, para ello se toman datos de diferentes fuentes y recursos, y bajo un contexto particular se genera información que a su vez puede transformarse en factor de decisión” y añade “ El análisis financiero con un enfoque integral, es la expresión total y completa del análisis financiero; es decir; es un estudio profundo de una organización que considera cada uno de los elementos y características que influyen directa o indirectamente en el desempeño financiero”

La utilidad para Ramos (2014) es “la capacidad que tiene algo para generar beneficio. También puede referirse a la ganancia que un negocio, empresa o activo determinado genera a lo largo de un periodo de tiempo”

Para Sabino (1991), la utilidad es “la capacidad que tiene una mercancía o servicio de dar satisfacción a una necesidad. Se dice que un bien o un servicio tiene utilidad para alguien si esta persona prefiere poseerlo o no poseerlo. A partir de esta idea se constituye la llamada función de utilidad que indica que la utilidad total de un individuo depende de los bienes que consume y las cantidades consumidas de cada uno”

EL capital según Duarte (2008), es “el elemento necesario para la producción de bienes y servicios de consumo y que consiste en maquinarias, inmuebles u otro tipo de instalaciones”

Para Sabino (1991), el capital desde el punto de vista empresarial está constituido por “un conjunto de valores o fondo unitario que integran todos los bienes invertidos en una empresa que se utilizan para la producción y, por tanto, para la obtención de rentas y ganancias” por lo tanto lo denomina como “un factor de producción que, junto con la tierra y el trabajo, resulta indispensable para el desarrollo de las actividades productivas”

La inversión para Meza (2013), es “el resultado de la producción de bienes y servicios y termina cuando el proyecto empieza a generar beneficios. La inversión se realiza en un periodo de tiempo determinado y generalmente termina con un producto o con los elementos necesarios para la prestación de un servicio”.

A. Definición:

Un indicador es definido como “la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas” (Beltran Jaramillo, 2005)

Se puede definir un indicador financiero como “el resultado numérico basado en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias” (Martinez,s.f.).

B. Clasificación:

Según Gitman(2013),” los estados financieros se dividen en 06 categorías básicas: de liquidez, de actividad, endeudamiento, rentabilidad, de gestión y mercado. Las razones de liquidez, actividad y endeudamiento miden el riesgo, las razones de rentabilidad miden el rendimiento y las razones de gestión y de mercado determinan el riesgo como el rendimiento”

Para poder analizar correctamente la información financiera de una organización , es necesario contar como entrada de información al estado de pérdidas y ganancias así como el balance general.

- **Liquidez:**

Para Gitman(2013), la liquidez de una organización se mide por “la capacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo. La liquidez hace referencia a la facilidad que tiene la organización en poder pagar sus deudas, pudiendo ser este un indicador de bancarrota o problemas financieros si es que la empresa carece de esta”.

“Este r atio también es llamado solvencia a corto plazo. El análisis se fundamenta en las cuentas del activo y pasivo corriente” (Arroyo, Vasquez, & Villanueva, 2020)

La liquidez se divide en dos grupos : liquidez corriente y razón rápida (prueba ácida)

- a) Liquidez corriente: Es aquella que mide la capacidad de la empresa para cubrir con sus obligaciones de corto plazo. En una organización mientras mas alta es la liquidez corriente, mayor liquidez tiene una organización, esta cantidad depende de varios factores como por ejemplo el tamaño de la organización, acceso a líneas de crédito.

En la figura N 1, podemos encontrar la fórmula de liquidez corriente

Figura N 1:

Ecuación 1 *Liquidez corriente*

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{activos corrientes}}{\text{pasivos corrientes}}$$

- b) Razón Rápida o prueba ácida: La razón rápida tiene el mismo concepto que la liquidez corriente con la difetencia que en este caso excluye al inventario (por ser el activo corriente menos líquido) , esto obedece a que mucha veces en la organización el inventario es vendido a crédito por lo que se convierte en una cuenta a cobrar antes que efectivo.

En la figura N 2, podemos encontrar la fórmula de razón rápida

Figura N 2:

Ecuación 2 *Razón rápida*

$$\text{Razón rápida} = \frac{\text{activos corrientes} - \text{inventarios}}{\text{pasivos corrientes}}$$

Para nuestra presente investigación, utilizaremos a la utilidad como aspecto financiero dentro de este grupo.

“La Utilidad ,constituye el nivel de utilidad más importante en cualquier organización económica, de su magnitud dependen en un elevado por ciento las posibilidades de obtener adecuados valores de beneficios en operaciones” (Novo, Duran, & Aspiolea, 2012)

En la figura N°3, podemos encontrar la fórmula de utilidad

Figura N°3:

Ecuación 3 Utilidad

$$\text{Utilidad} = \text{Ingresos} - \text{Costo total de producción}$$

- **De actividad:**

Para Gitman(2013), este indicador mide “la rapidez o efectividad en que se convertirá en venta las cuentas de la organización; en otras palabras mide la eficacia de las decisiones de la organización”.

Para Aching (2005), “mide la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa”.

“Mide la productividad y la eficiencia con que la empresa emplea sus activos, tomando como base sus niveles de ventas, reflejados en el incremento de su volumen comercial”.
(Bustamante C. , 2009).

Este se divide en inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar.

- a) Inventarios: Mide la liquidez del inventario de una organización, teniendo solo eficacia cuando se compara con con otras empresas de la misma industria o con información pasada de la organizacion.
- b) Cuentas por cobrar: Mide el periodo promedio de cobro de las cuentas que maneja la organización . Es util para evaluar las politicas de ela organziacion en relacion a crédito y cobro.
- c) Cuentas por pagar: Mide el periodo promedio de pago de las cuentas que maneja la organización

- **Rentabilidad:**

Para Aching (2005), mide “la capacidad de generar utilidad por parte de la empresa, apreciando el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de fondos”

Según Martínez (s.f.), “son las razones financieras que nos permite establecer el grado de rentabilidad para los accionistas y a su vez el retorno de inversión a través de las utilidades generadas”

“Muestra la razón entre la utilidad antes de impuestos e intereses y se lo determina basado en el estado de resultados de una empresa y el patrimonio de la misma que se encuentra en

el balance general, y pretende mostrar cuanto de rentabilidad de la inversión que realizaron los accionistas se ha generado en un periodo” (Torrico, 2011)

Se obtiene dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio neto de la empresa, mide la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista”. (Aching Guzman, 2005)

Para nuestra presente investigación, utilizaremos a la rentabilidad patrimonial (ROE) y rentabilidad neta sobre el activo (ROA) como aspectos financieros dentro de este grupo.

En la figura N°4, podemos encontrar la fórmula de rentabilidad patrimonial (ROE)

Figura N°4:

Ecuación 4 Rentabilidad del patrimonio

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total patrimonio}}$$

- **De mercado**

Para (Lawrence, Gitman, & Zutter, 2012) el indicador de mercado relaciona el valor de mercado de una empresa (valor de sus acciones en el mercado). Esto da la idea a la organización de que tan bien se desarrolla en riesgo y en rendimiento

- **De Gestión**

Para Aching (2005), “mide la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa”.

“Mide la productividad y la eficiencia con que la empresa emplea sus activos, tomando como base sus niveles de ventas, reflejados en el incremento de su volumen comercial”.

(Bustamante C. , 2009)

Para nuestra presente investigación, utilizaremos a la rotación del personal como aspecto financiero dentro de este grupo.

La rotación de personal es denominado como el desplazamiento de empleados dentro de una organización, los motivos pueden ser varios llevandolo a abandonar su puesto de trabajo para buscar mejores oportunidades laborales.

En la figura N°5, podemos encontrar la fórmula de rotación de personal

Figura N°5:

Ecuación 5 Rotación de personal

$$\text{Rotación de personal} = (\text{Total de trabajadores} - \text{desvinculados}) * 100\%$$

- **Otros indicadores**

Si bien este indicador no forma parte del grupo de indicadores financieros, ayuda en la formulación o creación de los mismos.

En este grupo consideraremos a la capacidad de servicio, que es definido como la capacidad de respuesta que muestra una organización frente a sus clientes, para brindar un servicio o producto de manera óptima; utilizando los recursos necesarios para ello.

En la figura N°6, podemos encontrar la fórmula de capacidad de servicio

Figura N°6:

Ecuación 6 Capacidad de servicio

$$Cs = (\text{Aforo X Horas de Servicio}) / \text{Tiempo medio de servicio}$$

C. Enfoque de valor de los indicadores financieros

Una de las funciones principales de todo gerente dentro de una organización, es el de analizar el estado financiero periódicamente para descubrir problemas dentro de su organización y para evaluar el progreso de su gestión, con la finalidad de crear valor y preservar para el cual fue creado la empresa. Los indicadores financieros ayudan a supervisar a los gerentes el avance de la organización hacia metas estratégicas, ya que ofrecen una amplia visión de los aspectos importantes de riesgo y de rendimiento dentro de la organización.

D. Limitación de los estados financieros

- Las comparaciones son únicamente entre empresas del mismo rubro, por las diferencias contables de cada organización.
- Los indicadores están referidos al pasado, mas no podrían predecir el futuro de una decisión dentro de la organización.
- Mucho depende de la interpretación de los indicadores financieros para poder determinar su eficacia.

E. Tipos de análisis de indicadores financieros

- Análisis de una muestra representativa: Implica la comparación de los indicadores financieros de dos empresas del mismo rubro en un mismo periodo, para determinar que tan bien se desempeño una empresa en relación a la otra.

Estas comparaciones por lo general se realizan con empresas claves o líderes en el mercado.

- Análisis de series temporales: Este tipo de análisis evaluar a través del tiempo, permitiendo evaluar el progreso de la empresa.

Cualquier variación de un año a otro puede significar un grave problema.

2.2.2. Factores laborales

A. Definición:

Se puede definir como aquellas condiciones laborales que afectan al colaborador en su día a día durante el desarrollo de sus funciones, afectando positiva o negativamente a su desempeño, comportamiento, desenvolvimiento y que mucho depende del sistema de trabajo, políticas corporativas, políticas salariales, cultura organizacional, etc.

Para Chiavenato (2007), “ La vida de las personas esta conformada por una infinidad de interacciones con otras personas y con organizaciones. Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos se ven obligados a cooperar unos con otros, formando organizaciones, para lograr ciertos objetivos de la accion individual, asilada no podria alcanzar”

No hay organización sin personas. Toda organización esta constituida por ellas, de quienes depende para su éxito y continuidad . El estudio de las personas constituye un punto básico de las organizaciones. Hay 2 vertientes a considerar a las personas: las personas en cuanto tales (dotadas de características propias de personalidad e individualidad, de aspiraciones,

valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales) y las personas como recursos (dotadas de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para la tarea organizacional).

B. Clasificación:

- Satisfacción laboral:

Según Davis, Newstrom & Núñez (2003), define a la satisfacción laboral como “El conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo”.

Para P. Robbins & Judge (2017), la satisfacción laboral es un sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este. Añade además que cuando se habla de actitudes de los empleados, por lo general se habla de satisfacción laboral, un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho alberga sentimientos negativos.

Un concepto relacionado con la satisfacción laboral es el involucramiento en el trabajo, que mide el grado en el cual un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la autoestima. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se sienten muy identificados con la actividad que realizan y muestran más interés por esta. Otro concepto ampliamente vinculado con el anterior en la facultación psicológica, es decir el grado en que los empleados creen que influyen en su entorno laboral, su competencia, la importancia de su puesto y la autonomía que perciben. (P. Robbins & Judge, 2017)

Muchos autores también opinan que la productividad se ve influenciada por la satisfacción laboral que puede sentir un trabajador, pero por el contrario otros autores señalan que más bien es al revés, si un trabajador realiza bien su trabajo sentirá satisfacción por el mismo. Si bien se dijo que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador de su puesto de trabajo, este se ve influenciada por valores, creencias que va desarrollando durante su trabajo.

a) Tipos de satisfacción laboral:

Existen 2 tipos de satisfacción laboral:

- ✓ Satisfacción general: Es un indicador de que el colaborador se siente satisfecho de forma general de su puesto de trabajo, independientemente de las circunstancias.
- ✓ Satisfacción por tiempos: Es un indicador temporal que muestra el grado de satisfacción de un colaborador de su puesto de trabajo, ello va a depender de varios factores como el sueldo, la relación con su jefe inmediato, condiciones de trabajo, algún evento personal, supervisión, compañeros, políticas, etc. Un trabajador se va a sentir más satisfecho si dentro de su lugar de trabajo encuentra oportunidades que potencien sus habilidades, libertad de expresión, retroalimentación

b) Determinantes de la satisfacción laboral:

Para Atalaya (1999), lo que determina la satisfacción laboral en un lugar de trabajo son las recompensas salariales (sistema de pago justo y a tiempo), ascensos, crecimiento profesional, condiciones favorables en el lugar de trabajo (limpios,

seguros y cómodos). Si se rediseña el puesto de trabajo enfocados a mejorar el bienestar laboral, es muy posible que se incremente la satisfacción laboral.

c) Causas de la satisfacción laboral:

Según Lacayo (2017), las principales causas de un bajo nivel de satisfacción laboral son:

- ✓ Mala relación entre compañeros y jefes directos
- ✓ Poca o ninguna posibilidad de ascenso
- ✓ Salario mínimo
- ✓ Malas condiciones en el ambiente laboral

d) Métodos o teorías de la satisfacción laboral:

A continuación, se va a describir las principales teorías que explican la satisfacción laboral:

- ✓ Teoría de Herzberg: Herzberg señala que la satisfacción o insatisfacción laboral es producto de sus relaciones con el trabajo, esta teoría fue desarrollada en base a 200 trabajadores quienes relataron su experiencia dentro de su centro laboral (incidentes críticos), estos relatos luego de ser examinados determinaron que la sensación de logro, responsabilidad, experiencias positivas, la supervisión, paga justa, políticas de la empresa son los determinantes de la satisfacción laboral en una persona.

De esta forma propone la existencia de 2 tipos de factores: los extrínsecos (hace referencia a relación entre compañeros, políticas, condiciones de trabajo) y los intrínsecos (hace referencia a la realización, promoción, reconocimiento, etc)

- ✓ Teoría de las necesidades de McClelland: Para Dessler (1991), cada una de las personas tiene estas 3 necesidades en diferente grado: necesidad de logro (deseo de tener éxito, de ser el mejor, de cumplir las metas), afiliación (deseo de pertenecer a una familia, a un grupo de amigos) y de poder (deseo de influir en otras personas para que hagan cosas).
- ✓ Teoría de la equidad: Esta teoría fue creada por Adams, quien propone tienden a juzgar la justicia al compararlas con sus contribuciones en el empleo. (Davis & Newstrom, 2003).

Esta teoría está compuesta por 4 componentes: insumos, persona a comparar, resultados y equidad/desigualdad.
- ✓ Teoría de la fijación de metas: Esta teoría señala que mientras la meta sea más alta o más concreta, el desempeño del colaborador será mayor. Para Atalaya (1999), la teoría de fijación de metas tiene 4 elementos: aceptación de meta (la meta debe ser aceptada por el colaborador, es responsabilidad de la empresa el explicar por qué y la razón de dicha meta), especificidad (la meta debe ser específica, entendible, revisable), reto (toda meta debe representar un reto por alcanzar), retroalimentación (luego de llegar a la meta es necesario realizar retroalimentación a los colaboradores).

e) Medición de la satisfacción laboral:

Existen dos métodos populares. La puntuación general única consiste en la respuesta a una pregunta como la siguiente “Considerando todas las circunstancias, ¿qué tan

satisfecho está usted en su trabajo? Los sujetos encierran en un círculo un número entre el 1 y el 5, en una escala que va desde “muy satisfecho” hasta “muy insatisfecho”. El segundo método, la suma de facetas del puesto de trabajo como el tipo de actividad, las habilidades necesarias, la supervisión, el salario actual las oportunidades de desarrollo, la cultura y las relaciones con los compañeros. El colaborador califica estos factores en una escala estandarizada, y luego los investigadores suman las puntuaciones para obtener la calificación general de satisfacción laboral. (Robbins & Stephen, 1999)

f) Factores que intervienen en la satisfacción laboral

- ✓ Condiciones laborales: Por lo general los puestos de trabajo que ofrecen capacitación, variedad, independencia y control satisfacen a la mayoría de los individuos. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en sí mismo. Por lo tanto, las condiciones de trabajo, las interacciones sociales, la supervisión son factores importantes para predecir la satisfacción laboral, aunque cada aspecto es relevante y aun cuando cada empleado le asigne un valor distinto, es más importante la naturaleza intrínseca del trabajo.
- ✓ Personalidad: Los individuos con autoevaluaciones esenciales (creencias que tienen los individuos a cerca de su valía personal y su competencia

básica) positiva, están más satisfechos en su puesto de trabajo que quienes la tienen negativas.

- ✓ Salario: Para muchas personas, el salario esta correlacionado con la satisfacción laboral y la felicidad en general, pero el efecto puede ser menor cuando el individuo alcanza un nivel estándar de vida cómoda. El dinero si motiva a las personas, pero no necesariamente lo que nos motiva no necesariamente es lo mismo que nos hace felices.
- ✓ Responsabilidad social colectiva: El compromiso que tiene una organización con la responsabilidad social corporativa es decir sus acciones autorreguladas para beneficiar a la sociedad o al ambiente, más allá de lo que exige la ley , cada vez ejerce mayor influencia en la satisfacción laboral de las personas. Las compañías podrían practicar responsabilidad social colectiva cuando tienen iniciativas de sustentabilidad ambiental, trabajo sin fines de lucro y obras de caridad. Cuando los valores de la compañía coinciden con los de sus trabajadores, estos se sienten más comprometidos, mas satisfechos.

g) Efectos de la satisfacción laboral.

- ✓ Desempeño laboral: Muchos estudios han concluido que los trabajadores más felices sean más productivos, pero algunos investigadores solían creer que era un mito la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo, pero luego concluyeron que los individuos más satisfechos con su trabajo tienen un mejor desempeño y las organizaciones que cuentan

con más empleados satisfechos suelen ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos.

- ✓ Comportamiento de ciudadanía organizacional: Los empleados con comportamiento de ciudadanía organizacional hablan positivo de sus puestos de trabajo. Las evidencias sugieren que la satisfacción laboral tiene una correlación moderna con el comportamiento de ciudadanía organizacional, de modo que los individuos más satisfechos con su empleo son más proclives a lograr un comportamiento de ciudadanía organizacional. Los individuos que sienten que sus compañeros de trabajo los apoyan tiene más probabilidades de exhibir conductas de ayuda, que quienes tienen una relación antagónica con sus colegas. Por otro lado, la personalidad también es importante, los individuos que presentan ciertos riesgos de personalidad se sienten más satisfechos con su trabajo.
- ✓ Satisfacción del cliente: Los trabajadores satisfechos incrementan la satisfacción y lealtad a sus clientes.
- ✓ Satisfacción de vida: La satisfacción laboral está relacionada con la satisfacción de vida, y que las actitudes y las experiencias vitales afectan las experiencias y las forma en que se percibe el trabajo, así las personas se sienten menos satisfechos con su vida cuando están desempleados y no tan solo a causa de la pérdida del ingreso económico. Para la mayoría de la gente, el trabajo forma parte importante de la vida, por lo que parece lógico que el sentimiento de felicidad general dependa, en gran parte del nivel de felicidad que experimenta en su trabajo (satisfacción laboral)

h) Efectos de la satisfacción laboral:

- ✓ Salida: La respuesta de salida dirige el comportamiento hacia abandonar la organización, en busca de un puesto nuevo o renuncia. Para medir los efectos individuales de esta respuesta a la insatisfacción, los investigadores estudian las renunciaciones individuales y la rotación colectiva.
- ✓ Voz: La respuesta a la voz implica tratar de mejorar las condiciones en forma activa y constructiva, incluyendo sugerencias de mejora, análisis de los problemas con el jefe y alguna forma de asesoría sindical.
- ✓ Lealtad: La respuesta de lealtad indica esperar de manera pasiva pero optimista que las condiciones mejoren, incluso hablando a favor de la organización frente a críticas externas, con la confianza de que la gerencia está haciendo las cosas correctas.
- ✓ Negligencia: La respuesta negligente implica permitir pasivamente que las condiciones empeoren, demostrando ausentismo o impuntualidad crónicos, mínimo esfuerzo y una tasa de error alta.

Los comportamientos de salida y de negligencia representan nuestras variables de desempeño: productividad, ausentismo y rotación de personal; sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los trabajadores e incluye la voz y la lealtad, consideradas como actitudes constructivas que permiten que los individuos toleren situaciones desagradables o remedien las condiciones de trabajo insatisfactorias.

- Comunicación organizacional

a) La comunicación empresarial:

Para P. Robbins & Judge (2017), la comunicación debe influir tanto en la transferencia como la comprensión del significado. Comunicarse es más que la mera impartición del significado, ese significado también debe de entenderse. La comunicación perfecta se da cuando un pensamiento o idea se transmitieran de modo que el receptor percibiera exactamente la misma imagen mental que el emisor, aunque pareciera algo elemental. Según Vertice Books(2008), se define como “el intercambio de información dentro y fuera de la organización con un fin planificado”. Existen 2 tipos de nivel de comunicación:

- ✓ Comunicación externa: El público es externo a la organización por ejemplo clientes, proveedores, competidores y público en general.
- ✓ Comunicación interna: Enfocada a grupo de personas que pertenecen a la organización. Este tipo de comunicación puede ser formal e informal dependiendo de la naturaleza de la empresa.

b) La comunicación interna y la organización de la empresa:

Según García (1998), toda empresa “posee 3 características: complejidad, la estructura jerárquica y la especialización” y el patrón que organiza estas 3 características es la comunicación.

La comunicación como patrón que organiza, se clasifica en 2 acontecimientos:

- ✓ De tarea: El contenido de estos eventos son los hechos, los procesos y el know how de las actividades.
- ✓ De relación Humana: Su contenido es en relación a ideas, opiniones, valores. Este tipo de comunicación es no rutinaria, propias del sistema informal.

c) La comunicación interna y los entornos de la empresa:

Según Vertice Books (2008), el objetivo de toda comunicación interna es “permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes, constituyendo la comunicación uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización”

Según Garcia (1998), “la gestión de la comunicación depende de la naturaleza del entorno. La naturaleza del entorno se establece mediante un diagnóstico tomando como base los siguientes criterios”

- ✓ La definición de objetivos
- ✓ La capacidad de sus colaboradores
- ✓ Profundidad de sus crisis, tratamiento y sus salidas
- ✓ El estado del entorno (estático, dinámico, simple o complejo)

Cuando se distingue esos criterios, se puede distinguir los ambientes en donde se va a generar la comunicación interna

- ✓ Estable-aleatorio: En este tipo de empresas, resulta difícil gestionar la comunicación interna, pues carecen de objetivos y toda decisión que se toma es al azar.

- ✓ Plácido en racimo: Se caracteriza por tener empresas que priorizan la jerarquía y sus procesos, los objetivos están solo definidos por los altos funcionarios, la comunicación es planeada y bajo los intereses de la organización sin considerar el diálogo efectivo entre los clientes internos y externos de la organización
- ✓ Inquieto-reactivo: Representa al grupo de empresas dinámicas, que siempre se encuentran compitiendo con las demás empresas del entorno, pensando siempre en derribar a la otra. La comunicación en este grupo no es buena, porque siempre esta depende de la reacción de las demás empresas del medio.
- ✓ Turbulento: En este tipo se encuentran las empresas con crisis de identidad, que necesitan urgentemente un replanteamiento de sus objetivos, misión y visión. Se requiere por ello un programa de comunicación de crisis, para replantear la identidad de la empresa y comunicación corporativa.
- ✓ Auto recreado: Lo conforman el grupo de empresas que no aceptan las condiciones ni circunstancias y siempre buscan cambiar la realidad. Aquí la comunicación es siempre constante buscando nuevas alternativas de solución.

d) Objetivo de la comunicación interna:

Según Vertice Books (2008), el objetivo es “establecer un conjunto de procesos de transmisión de información, que permitan conseguir los objetivos de la empresa y de las personas”

El objetivo planea los siguientes aspectos:

- ✓ El mantenimiento de las relaciones interpersonales
- ✓ La integración de las relaciones entre los miembros de la empresa
- ✓ Conocimiento de los objetivos de la empresa con todos los miembros de la organización

e) Funciones de la comunicación

Para P. Robbins & Judge (2017) la comunicación tiene cinco funciones primordiales dentro de una organización: administración, retroalimentación, expresión emocional , persuasión e intercambio de información.

La información actúa de varias maneras para controlar el comportamiento de los miembros. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y reglas formales que se exige que obedezcan los empleados, cuando estos se ciñen a las descripciones de su puesto den trabajo o acatan las políticas de la compañía, la comunicación realiza una función gerencial, no obstante, la comunicación informal también controla el comportamiento.

La comunicación crea retroalimentación, porque les aclara a los individuos lo que deben hacer, que tan bien lo están haciendo o como podrían mejorar su rendimiento o su meta. El establecimiento de metas específicas, la retroalimentación del progreso hacia ellas y el reforzamiento del comportamiento deseado estimulan la motivación y requieren de la comunicación.

Para mucha gente, su grupo de trabajo es la principal fuente de interacción social. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo de o un mecanismo fundamental a través del cual los miembros expresan tanto sus frustraciones como sus sentimientos de

satisfacción, por lo tanto, la comunicación ofrece un medio para la expresión emocional de los sentimientos, así como para satisfacer necesidades sociales.

Al igual que la expresión de emociones, la persuasión sería positiva o negativa dependiendo de por ejemplo si el líder intenta persuadir a un grupo de trabajo para que crea que la organización está comprometida con la responsabilidad social corporativa, o por el contrario si trata de persuadir al grupo para trasgredir la ley y así cumplir una meta de la compañía.

La última función de la comunicación es el intercambio de información para facilitar la toma de decisiones. La comunicación proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones, gracias a la transmisión de los datos requeridos para identificar y evaluar las alternativas.

Casi cualquier interacción de comunicación que se lleva a cabo en un grupo u organización desempeña una o más de estas funciones y ninguna de las cinco es más importante que las demás. Para lograr un desempeño eficaz, los grupos necesitan mantener cierta forma de control sobre sus integrantes, estimularlos para que entren en acción, permitir la expresión emocional, vigilar los esfuerzos de persuasión de los individuos y fomentar el intercambio de información.

f) Proceso de comunicación:

Para P. Robbins & Judge (2017), antes que ocurra la comunicación, se necesita un propósito: un mensaje que se transmitirá entre un emisor y un receptor. El emisor codifica el mensaje y lo trasmite por algún medio al receptor, quien a su vez lo decodifica. El resultado es la transferencia de significado de una persona a otra.

Las partes esenciales en el proceso de comunicación son: El emisor, la codificación, el mensaje, el canal, la decodificación, el receptor, el ruido y la retroalimentación.

El emisor inicia el mensaje al codificar el pensamiento

El mensaje es el producto real de la codificación del emisor. Cuando hablamos lo que se dice es el mensaje, cuando escribimos es el mensaje, cuando hacemos ademanes, los movimientos de los brazos y las expresiones del rostro son el mensaje.

El canal es el medio a través del cual viaja el mensaje, el emisor lo selecciona y determina si utilizará un canal formal o informal. Los canales formales los establece la organización y transmiten mensajes que se relacionan con las actividades profesionales de los miembros; otra forma de mensajes, como los mensajes personales o sociales, siguen canales informales que son espontáneos y surgen como respuesta de las decisiones individuales.

El receptor es la persona a quien se dirige el mensaje y que primero debe traducir los símbolos a una forma comprensible. Este paso es la decodificación del mensaje

El ruido representa las barreras a la comunicación que distorsionan la claridad del mensaje, como los problemas de percepción, la sobrecarga de información, las dificultades semánticas o las diferencias culturales.

La retroalimentación es la comprobación del éxito que se ha logrado al transferir los mensajes según se pretendía en un inicio.

g) Dirección de la comunicación

Según P. Robbins & Judge (2017), la comunicación puede fluir de forma vertical o lateral a través de redes de grupos formales pequeños o de los rumores informales. Asimismo, la dimensión vertical se subdivide en las direcciones ascendente y descendente.

- ✓ Comunicación descendente: Se denomina a la comunicación a la comunicación que fluye desde el nivel de un grupo u organización hasta un nivel inferior. La utilizan los líderes de grupo y gerentes para asignar metas, dar instrucciones sobre el puesto de trabajo, explicar las políticas y los procedimientos, señalar los problemas que necesitan atención y brindar retroalimentación. Al utilizar este tipo de comunicación, se debe explicar las razones por las cuales se tomó una decisión, aunque esto parece más de sentido común, muchos gerentes piensan que están demasiado ocupados para explicar las cosas; no obstante las investigaciones indican que las explicaciones incrementan el compromiso de los subordinados y su apoyo a las decisiones. Otro problema de este tipo de comunicación es su naturaleza unidireccional, es decir que los gerentes no piden la opinión de los empleados para la toma de decisiones.
- ✓ Comunicación ascendente: Es aquella que fluye de un nivel superior del grupo u organización, se utiliza para brindar retroalimentación a los jefes, informarles sobre el proceso hacia las metas y plantearles problemas actuales. La comunicación ascendente permite que los gerentes conozcan los sentimientos de los empleados hacia su puesto de trabajo, hacia sus colegas y a la organización en general. Para entablar una comunicación ascendente eficaz, deben de tratar de comunicarse con frases breves en vez de explicaciones extensas, respaldar las frases con acciones concretas y preparar una agenda para asegurarse de que se utilizan bien la atención del jefe.

- ✓ Comunicación lateral: Cuando la comunicación tiene lugar entre miembros de un grupo de trabajo, o entre cualquier trabajador equivalente horizontalmente. Este tipo de comunicación lateral ahorra dinero y facilita la coordinación, algunas relaciones laborales se sancionan formalmente, pero es más seguro que se creen de manera informal para pasar por alto la jerarquía vertical y tomar acciones expeditas, por consiguiente desde el punto de vista de la gerencia las comunicaciones laterales son buenas o malas, debido a que el seguimiento estricto de la estructura formal vertical para todas las comunicaciones puede ser ineficiente por otro lado las comunicaciones laterales que se dan con el conocimiento y apoyo de la gerencia pueden ser benéficas; sin embargo en ocasiones crean conflictos disfuncionales cuando se evitan los canales verticales formales, cuando los miembros evaden o ignoran a sus superiores o cuando los jefes descubren que las acciones o decisiones se toman sin su consentimiento.
- ✓ Redes formales de grupos pequeños: Vamos a dividir esta red en 03 grupos, el primero denominado la cadena, que sigue de manera rígida la sucesión de mando formal, se asemeja a una red que se puede encontrar en una organización rígida de tres niveles, el segundo denominado timon depende de una figura central que actúa como el conducto para todas las comunicaciones del grupo y es similar al tipo de comunicación que se encuentra en un equipo con un líder fuerte, por último la red de todos los canales permite que los miembros del grupo se comuniquen activamente entre sí y a menudo en la práctica se caracteriza por los grupos autodirigidos,

donde todos los miembros del grupo son libres para contribuir y ninguna persona adopta el papel de líder. La eficiencia de cada red depende de la variable dependiente de interés, la estructura del timón facilita el surgimiento de un líder, la red de todos los canales es mejor si se desea que todos los miembros se sientan mas satisfechos, en tanto que la de cadena es mas preferible cuando lo mas importante es la exactitud.

- ✓ Los rumores: Es la red de comunicación informal en un grupo o en una organización. Aunque los rumores y los chismes son informales no dejan de ser una fuente importante de información para los trabajadores, la comunicación de una compañía proviene de la comunicación interpersonal o de los rumores de los colegas, influye de manera importante en la decisión de los aspirantes de ingresar a una organización. Los rumores forman parte de la red de comunicación de cualquier grupo, satisfacen necesidades de los empleados : la conversación informal sirve para crear un sentimiento de cercanía y amistad entre quienes compartan la información , aunque las investigaciones sugieren que lo hagan a costa de quienes son externos al grupo, también dan indicios a los gerentes sobre el ánimo de su organización, identifican los temas que los subalternos consideran importantes y ayudan a reducir la ansiedad de sus trabajadores .

h) Modalidades de comunicación

- ✓ Comunicación oral: Es el principal medio para la transmisión de la comunicación. Discursos, charlas personales o grupales y los rumores informales son formas populares de comunicación oral. Las ventajas son la rapidez, la retroalimentación y el intercambio. Una de las principales desventajas de la comunicación oral surge siempre que un mensaje debe pasar a través de varios individuos, cuantas mas personas haya mayor será el potencial de distorsión
- ✓ Comunicación escrita: Incluye cartas, correos electrónicos, mensajes instantáneos, boletines organizacionales y cualquier otro método que incluya palabras o símbolos escritos. En la actualidad, las comunicaciones de negocios suele realizarse mediante cartas, documentos de PowerPoint , correo electrónico, mensajes instantáneos, mensajes de texto, redes sociales.
- ✓ Comunicación no verbal: Cada vez que se emite un mensaje verbal se emite uno no verbal automáticamente, en muchas veces el componente no verbal destaca por si mismo como un poderoso mensaje de comunicación de negocios, por consiguiente ningún análisis de la comunicación estaría completo sin considerar la comunicación no verbal, que incluye los movimientos corporales, las entonaciones o el énfasis que se da en las palabras, las expresiones faciales y la distancia física entre el emisor y el receptor. El lenguaje corporal puede transmitir el estatus, el nivel de participación y el estado emocional, el lenguaje corporal contribuye a la comunicación verbal aunque a menudo también lo complica.

- Compromiso organizacional:

a) Definición:

Según Edel, Garcia, & Casiano (2007), define al compromiso organizacional como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento del individuo con la organización”.

Según Davis & Newstrom (1999) lo define como "el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella"

Para Robbins & Stephen (1999), es “ Una de tres tipos de actitudes que tiene una persona relacionada con su trabajo, definiéndolo como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular”

b) Características del compromiso organizacional:

Según Hellriegel, Slocum, & Woodman (1999), señala que el compromiso organización se caracteriza por:

- ✓ Aceptación de metas y creencias de la organización que forma parte un individuo.
- ✓ Disposición a realizar un esfuerzo por la compañía que forma parte.
- ✓ Deseo de formar parte de la organización para el cual trabaja.

c) Componentes del compromiso organizacional:

Para Meyer & Allen, (1991), propone que el compromiso organizacional debe estar dividido por 3 componentes:

- ✓ Afectivo: Hace referencia a los lazos afectivos que se crean cuando una persona forma parte de una compañía disfrutando pasar tiempo en ella y sintiéndose orgullosos por la organización que ya forman parte.

- ✓ De continuación: Es el reconocimiento de una persona por formar parte de una organización por obligación, porque de las pocas oportunidades que tendrá de encontrar otra oferta laboral así. Aquí el colaborador se siente atraído a la organización porque se invirtió tiempo, esfuerzo y dinero.
- ✓ Normativo: El colaborador siente lealtad con la empresa donde labora, porque debe retribuir las prestaciones económicas que la empresa le brinda por su trabajo. El colaborador desarrolla un fuerte lazo de permanencia.

d) Importancia del compromiso organizacional:

Para las organizaciones es muy importante el estudio del compromiso organizacional pues puede predecir la rotación del personal y su compromiso con ella.

Los colaboradores que tienen gran compromiso por la organización, se sienten identificados con ella, van a poseer niveles de desempeño muy altos y bajo nivel de ausentismo, lo que servirá como un comportamiento modelo para los demás colaboradores. El reto actual de toda organización, es crear herramientas para hacer que el personal de toda su compañía sienta el compromiso de asumir las metas y trabajar por ellas.

2.3. Definición de términos

A. Indicador financiero: “Los indicadores financieros se utilizan para determinar la situación financiera y los resultados operativos de la empresa, proporcionan también una perspectiva sobre los asuntos financieros de la empresa. (Lawrence J. , 2003)

B. Satisfacción laboral: “Tiene su base en las actitudes del trabajador hacia las condiciones de trabajo, respuesta afectiva en relación a un conjunto de aspectos del trabajo y del medio laboral”. (Chávez, 2015)

C. Comunicación organizacional: “Es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones, entre estas y su medio” (Andrade H. , 2005)

D. Compromiso organizacional: “Es la lealtad de los trabajadores, es el grado en que un empleado se identifica con los valores, las normas y políticas de la organización” (Chávez, 2015)

E. Rentabilidad: “Es la utilidad después de costos y gastos ” (Lawrence J. , 2003)

F. Utilidad: “Constituye el indicador más importante en cualquier organización, de su magnitud dependen en un elevado por ciento las posibilidades de obtener adecuados valores de beneficios en operaciones” (Lawrence J. , 2003)

2.4. Descripción de la unidad investigada

La organización en estudio es una empresa hotelera con operaciones en la ciudad de Arequipa, tiene una antigüedad de 10 años en el mercado y cuenta con socios estratégicos para la captación de clientes a nivel nacional e internacional. Tiene un gerente general y no cuenta con un directorio, en su estructura organizacional figuran las subgerencias: Administrativa, logística y recursos humanos. La empresa actualmente tiene 21 colaboradores entre las ramas administrativas y operativas y los puestos laborales se

codifican como: administración, recepción, contabilidad, personal de logística, personal de limpieza interna, personal de lavandería y personal de seguridad.

En la administración de recursos humanos con la que cuenta la organización se incluyen distintos procesos de: Captación, selección, contratación, inducción, entrenamiento y capacitación laboral, se cuenta con los instrumentos de gestión propios a cada una de las tareas.

Las principales funciones de la organización están referidas al alojamiento temporal de sus huéspedes, la oferta de salones de eventos corporativos y el transporte de clientes a diferentes localizaciones en la ciudad de Arequipa.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Enfoque de investigación

La investigación desarrollada tiene como enfoque de investigación cuantitativo, el cual “se caracteriza por privilegiar la lógica empírico-deductiva, a partir de procedimientos rigurosos, métodos experimentales y el uso de técnicas de recolección de datos estadísticos”. (Barrantes, 2014)

3.1.2 Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo correlacional comparativa. Es de tipo correlacional porque “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” y es de tipo comparativa porque “se recolectan y analizan datos cualitativos para explorar un fenómeno, generándose una base de datos” (Hernandez, 2014)

3.1.3 Diseño de investigación:

El diseño de la investigación es no experimental longitudinal. Según Mertens (2020) una investigación no experimental es “apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo” y son de tipo longitudinal porque “recolectan datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias” (Hernandez, 2014)

3.2 Población y Muestra:

3.2.1 Población:

A población podemos definirlo como “Un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características” (Hernandez, 2014). Para el caso de nuestra investigación, la población lo conforman los 21 trabajadores que brindan servicios hoteleros.

3.2.2 Muestra: ,

Para Arias (2006), la muestra es definida como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. En tal sentido para la presente investigación la muestra está compuesta de los 21 trabajadores de servicios hoteleros.

3.2.3 Muestreo:

Para la presente investigación se realizó el muestreo No probabilístico Censal. Según Hayes (1999), es utilizada el método de muestreo censal cuando “la muestra es toda la población, se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los integrantes “

3.3 Instrumentos de Investigación:

3.3.1 Escala de satisfacción laboral (SL-ARG)

a. Descripción:

La Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo. Esta escala fue desarrollada en la ciudad de Chimbote - Perú por Alex Sivori Ruiz Gomez, tiene una conformación de tipo Likert se puntúa desde un "Totalmente en desacuerdo" (1 punto) hasta un "Totalmente de acuerdo" (5 puntos). Está constituida por 43 ítems, distribuidos en 7 factores: Condiciones de trabajo, Remuneración y

beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Promoción y desarrollo, Comunicación y Puesto de Trabajo

b. Ficha Técnica.

- ✓ Nombre del Test : Escala de satisfacción Laboral SL-ARG
- ✓ Nombre del Autor : Alex Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores.
- ✓ Particularidad : Instrumento de exploración psicológica.
- ✓ Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
- ✓ Procedencia : Chimbote – Perú
- ✓ Estructuración : La prueba cuenta con 7 factores:

Factor I: Condiciones de trabajo

Factor II: Remuneración y Beneficios Laborales

Factor III: Supervisión

Factor IV: Relaciones Humanas

Factor V: Promoción y Capacitación

Factor VI: Comunicación

c. Validez y confiabilidad

En el estudio de esta investigación se tomó una prueba piloto, realizando su aplicación a 50 jóvenes del Servicio Militar Voluntario de Tropa de una determinada entidad castrense del Rímac, donde se ejecutó una consistencia interna por medio del Alfa de Cronbach.

Para la validación del instrumento participaron seis expertos del área, donde se realizaron algunos ajustes. Se realizó la validación contando con 44 ítems seleccionados en 7 factores. Así mismo en relación a la validez del ítem – test de SL- ARG se estableció a través de correlación ítems test por

medio del estadístico de Pearson® donde se determinó de 43 ítems validos ($p < 0,01$), así mismo la confiabilidad de la prueba se obtuvo por medio del coeficiente alfa de Cronbach de 0.878, lo cual nos indica que el instrumento es confiable.

3.3.2 Compromiso organizacional

a. Descripción:

El instrumento conocido como Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES) tiene procedencia Holandesa, fue adaptada para el contexto peruano en el año 2019 por el trabajo de Carmen Camacho Peves en la universidad Marcelino Champagnat para obtener el grado de magister. El objetivo del instrumento es medir el nivel de compromiso organizacional a partir de tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Su aplicación puede ser individual o colectiva con el tiempo de aplicación de 10 minutos en aproximado. Esta herramienta originalmente estaba compuesta por 24 ítems, sin embargo los estudios psicométricos realizados permitieron confirmar que más de 7 ítems eran inconsistentes para su estructura. Por lo tanto, las versiones finales constan de 17 ítems (UWES -17), 15 ítems (UWES-15) y 9 ítems en la modalidad más abreviada (UWES-9). Con respecto al tipo de calificación, se identifican los tipos de respuesta múltiple en escala tipo Likert con 7 alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, algunas veces, regularmente, bastantes veces, casi siempre y siempre.

b. Ficha Técnica.

- ✓ Nombre del Test : Escala Utrecht de Engagement-9 (Utrecht Work Engagement Scale-Reduced, UWES-9)
- ✓ Nombre del Autor : Schaufeli, Salanova y Bakker
- ✓ Particularidad : Instrumento de exploración psicológica.

- ✓ Grado de aplicación: Adultos
- ✓ Objetivo : Medir el nivel de compromiso organizacional
- ✓ Procedencia : Holanda
- ✓ Duración: De 5 a 10 minutos máximo
- ✓ Estructuración : Consta de 17 ítems puntuado por escala de Likert

c. Validez y confiabilidad

Se determinó la evidencia de validez basada en la estructura interna de la “Escala Utrecht de Engagement-9”, mediante el Análisis Factorial Exploratorio. En este sentido, se logró una solución factorial de cuatro factores; los cuales contaron con autovalores mayores a 1 que lograron explicar el 59.782% de la Varianza Total Acumulada. Se logró identificar la confiabilidad por consistencia interna de la escala tanto a nivel global a partir de la obtención del Alfa de Cronbach de 0.941 que evidencia un nivel excelente de confiabilidad, como a nivel dimensional a partir de la obtención del Alfa de Cronbach de 0.875 para la dimensión Sentido de Pertenencia, de 0.866 para la dimensión Participación y de 0.725 para la dimensión Lealtad , que evidencian altos niveles de confiabilidad; y de 0.909 para la dimensión Identificación que evidencia un excelente nivel de confiabilidad.

3.3.3 Cuestionario de comunicación organizacional

a. Descripción:

El cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal fue adaptado por Zempoaltecatl en el año (2005), posteriormente este instrumento fue adaptado para su uso en el contexto peruano

por Ramos (2018) en su trabajo “Análisis psicométrico del test de comunicación organizacional”. Este instrumento mide la comunicación en sus diferentes niveles: Ascendente, descendente y horizontal. Contiene "5 enunciados de los cuales los primeros cinco se encargan de evaluar la comunicación ascendente, los siguientes cinco la comunicación descendente y los últimos cinco enunciados miden la comunicación horizontal, la escala empleada para sus respuestas son tipo Likert y corresponde a los niveles Siempre=4, frecuentemente=3, algunas veces=2, ocasionalmente=1, y nunca=0.

b. Ficha Técnica.

- ✓ Nombre del Test: Cuestionario de comunicación organizacional Portugal
- ✓ Nombre del Autor: Portugal (2005)
- ✓ Objetivo: Medir el nivel de comunicación organizacional
- ✓ Dimensiones: Comunicación Ascendente, descendente y horizontal
- ✓ Grado de aplicación: Adultos
- ✓ Opciones de respuesta: Tipo Likert
- ✓ Administración: Autoadministrado
- ✓ Nro. De ítems: 14 ítems
- ✓ Duración: De 10 a 15 minutos
- ✓ Aplicación: Individual y grupal

c. Validez y confiabilidad

Para la validación del Test de Comunicación Organizacional se identifico los siguientes resultados validez de contenido mediante un coeficiente de V de aiken fue de 1,00 por cada ítem, a través de la prueba binomial se hallan resultados por debajo a 0.05 esto muestra que hubo

relación de los jueces en el transcurso de validación de la herramienta (Comunicación Organizacional), por lo que se establece que el elemento de 15 ítems cuenta con validez de contenido. Para la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach en donde los resultados fueron 0.808 lo que significa que existe un nivel alto de consistencia interna.

3.4 Procedimientos:

Para la elaboración de la presente investigación se han realizado los siguientes eventos según el orden secuencial y temporal como ocurrieron:

- Se solicitó permiso a la empresa de estudio, para poder acceder a la toma de información, así como tener acceso a su instalación para la toma de muestra
- Se realizó un plan de visitas programado según los objetivos de la presente investigación
- Se realizó la aplicación de instrumentos para la recolección de datos
- Se revisaron y validaron la información tomada en la recolección de datos
- Se procesó y tabuló los datos para su procesamiento e interpretación
- Se analizó y discutió los datos encontrados
- Se documentó la información encontrada
- Se presentó los resultados de la investigación

CAPITULO IV

RESULTADOS

I. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Tabla. 01
Distribución Pretest Satisfacción laboral

	Condiciones		Remuneración		Supervisión		Relaciones		Promoción		Comunicación		Puesto		TOTAL SATISFACCIÓN	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
En desacuerdo	8	38.1	10	47.6	11	52.4	7	33.3	6	28.6	6	28.6	9	42.9	2	9,5
Indiferente	5	23.8	3	14.3	5	23.8	5	23.8	8	38.1	5	23.8	7	33.3	18	85,7
De acuerdo	8	38.1	8	38.1	5	23.8	9	42.9	7	33.3	10	47.6	5	23.8	1	4,8
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100,0

La tabla 01 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados a la satisfacción laboral en fase pretest desarrollada por los participantes del estudio, podemos apreciar cúmulos de puntuaciones en valoraciones (De acuerdo, indiferente y en desacuerdo), lo que da a entender una satisfacción laboral de nivel medio por parte de los colaboradores en los factores de: Condiciones, remuneración, supervisión, relaciones, promoción, comunicación y puesto.

Tabla. 02
Distribución Pretest Compromiso Organizacional

	Vigor		Dedicación		Absorción		TOTAL COMPROMISO	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Siempre	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0	0	0.0	0	0.0	0.0
Bastantes veces	7	33.3	6	28.6	10	47.6	6	28.6
Regularmente	9	42.9	12	57.1	7	33.3	14	66.7
Algunas veces	5	23.8	3	14.3	4	19.0	1	4.8
Casi Nunca	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Nunca	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100.0

La tabla 02 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados al compromiso organizacional en fase pretest desarrollada por los participantes del estudio, podemos apreciar cúmulos de puntuaciones en valoraciones (Bastantes veces, regularmente y algunas veces), lo que da a entender un compromiso organizacional de nivel intermedio por parte de los colaboradores en los factores de: vigor, dedicación y absorción.

Tabla. 03
Distribución Pretest Comunicación organizacional

	Ascendente		Descendente		Horizontal		TOTAL COMUNICACIÓN	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Siempre	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Frecuentemente	6	28.6	8	38.1	9	42.9	3	14.3
Algunas veces	4	19.0	3	14.3	6	28.6	15	71.4
Ocasionalmente	11	52.4	10	47.6	6	28.6	3	14.3
Nunca	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100.0

La tabla 03 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados a la Comunicación organizacional en fase pretest desarrollada por los participantes del estudio, podemos apreciar cúmulos de puntuaciones en valoraciones (Frecuentemente, algunas veces y ocasionalmente), lo que da a entender una comunicación organizacional de nivel intermedio por parte de los colaboradores en los factores de: Comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Tabla. 04
Distribución Postest Satisfacción laboral

	Condiciones		Remuneración		Supervisión		Relaciones		Promoción		Comunicación		Puesto		TOTAL SATISFACCIÓN	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
En desacuerdo	1	4.8	4	19.0	7	33.3	4	19.0	2	9.5	4	19.0	8	38.1	0	0.0
Indiferente	7	33.3	4	19.0	5	23.8	4	19.0	8	38.1	4	19.0	6	28.6	12	57.1
De acuerdo	6	28.6	9	42.9	8	38.1	11	52.4	8	38.1	6	28.6	6	28.6	9	42.9
Totalmente de acuerdo	7	33.3	4	19.0	1	4.8	2	9.5	3	14.3	7	33.3	1	4.8	0	0.0
Total	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100.0

La tabla 04 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados a la satisfacción laboral en fase postest desarrollada por los participantes del estudio, podemos apreciar cúmulos de puntuaciones en valoraciones (Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente y en desacuerdo), lo que da a entender una satisfacción laboral con tendencia elevada por parte de los colaboradores en los factores de: Condiciones, remuneración, supervisión, relaciones, promoción, comunicación y puesto.

Tabla. 05
Distribución Posttest Compromiso Organizacional

	Vigor		Dedicación		Absorción		TOTAL COMPROMISO	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Siempre	2	9.5	3	14.3	4	19.0	0	0.0
Casi siempre	7	33.3	5	23.8	9	42.9	6	28.6
Bastantes veces	4	19.0	3	14.3	5	23.8	15	71.4
Regularmente	7	33.3	10	47.6	3	14.3	0	0.0
Algunas veces	1	4.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Nunca	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100.0

La tabla 05 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados al compromiso organizacional en fase posttest desarrollada por los participantes del estudio, podemos apreciar cúmulos de puntuaciones en valoraciones (Siempre, casi siempre, bastantes veces, regularmente y algunas veces), lo que da a entender un compromiso organizacional de nivel superior por parte de los colaboradores en los factores de: vigor, dedicación y absorción.

Tabla. 06
Distribución postest Comunicación Organizacional

	Ascendente		Descendente		Horizontal		TOTAL COMUNICACIÓN	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Siempre	9	42.9	5	23.8	4	19.0	3	14.3
Frecuentemente	8	38.1	10	47.6	12	57.1	15	71.4
Algunas veces	2	9.5	3	14.3	4	19.0	3	14.3
Ocasionalmente	2	9.5	3	14.3	1	4.8	0	0.0
Nunca	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	21	100.0	21	100.0	21	100.0	21	100.0

La tabla 03 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados a la Comunicación organizacional en fase postest desarrollada por los participantes del estudio, podemos apreciar cúmulos de puntuaciones en valoraciones (Siempre, frecuentemente, algunas veces y ocasionalmente), lo que da a entender una comunicación organizacional de nivel elevado por parte de los colaboradores en los factores de: Comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Tabla. 07
Distribución Indicador Financiero de Utilidad 2018

	P.D Bruta	UTILIDAD		
		% Bruta	P.D Neta	% Neta
Enero	0.44	44.0	0.21	21.0
Febrero	0.39	39.0	0.22	22.0
Marzo	0.39	39.0	0.19	19.0
Abril	0.4	40.0	0.17	17.0
Mayo	0.42	42.0	0.23	23.0
Junio	0.44	44.0	0.31	31.0
Julio	0.39	39.0	0.33	33.0
Agosto	0.38	38.0	0.36	36.0
Septiembre	0.42	42.0	0.29	29.0
Octubre	0.43	43.0	0.22	22.0
Noviembre	0.38	38.0	0.19	19.0
Diciembre	0.46	46.0	0.18	18.0

La tabla 07 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados a los indicadores de utilidad del año 2018 en fase de pretest, podemos apreciar incrementos de los niveles de utilidad bruta en los meses de enero, junio, setiembre, octubre y diciembre. Así mismo podemos apreciar incrementos de los niveles de utilidad neta en los meses de junio, julio, agosto y setiembre, meses que coinciden con la temporada alta de huéspedes instalados en el hotel.

Tabla. 08

Distribución Indicador Financiero de Capacidad de servicio 2018

	CAPACIDAD			
	P.D Instalada	% Instalada	P.D Usada	Usada
Enero	0.8	80.0	0.28	28.0
Febrero	0.8	80.0	0.19	19.0
Marzo	0.8	80.0	0.3	30.0
Abril	0.9	90.0	0.39	39.0
Mayo	1	100.0	0.77	77.0
Junio	1	100.0	0.9	90.0
Julio	1	100.0	1	100.0
Agosto	1	100.0	1	100.0
Septiembre	0.9	90.0	1	100.0
Octubre	0.9	90.0	0.8	80.0
Noviembre	0.9	90.0	0.3	30.0
Diciembre	0.9	90.0	0.25	25.0

La tabla 08 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados a los indicadores de Capacidad de servicio del año 2018 en fase de pretest, podemos apreciar decrementos de la capacidad de instalación en los meses de enero, febrero y marzo. Sin embargo la capacidad de instalación y la capacidad de uso del establecimiento se mantienen en niveles elevados paralelamente durante los meses de mayo, junio, julio y agosto.

Tabla. 09
Distribución Indicador Financiero de Rentabilidad 2018

	RENTABILIDAD		
	Beneficio Neto	Patrimonio (11% anual)	%
Enero	29576.6	28446226.5	0.00103974
Febrero	18120.1	28735880	0.00063057
Marzo	32476.9	29025533.5	0.00111891
Abril	40053.1	29315187	0.00136629
Mayo	48725.5	29604840.5	0.00164586
Junio	65296.6	29894494	0.00218423
Julio	61105.7	30184147.5	0.00202443
Agosto	68199.1	30473801	0.00223796
Septiembre	73491.2	30763454.5	0.00238891
Octubre	42398.1	31053108	0.00136534
Noviembre	36942.6	31342761.5	0.00117867
Diciembre	31211.6	31122415	0.00100287

La tabla 09 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados a los indicadores de Rentabilidad del año 2018 en fase de pretest, podemos apreciar incrementos significativos en los meses de junio, julio, agosto y setiembre, lo que da a entender un incremento significativo del ponderado de enriquecimiento de la organización en el periodo mencionado.

Tabla. 10

Distribución Indicador Financiero de Rotación de Personal 2018

	ROTACION PERSONAL		
	Planilla	Renuncias/Separaciones	%
Enero	21	0	0.00
Febrero	21	2	9.52
Marzo	21	0	0.00
Abril	21	0	0.00
Mayo	21	1	4.76
Junio	21	0	0.00
Julio	21	1	4.76
Agosto	21	0	0.00
Septiembre	21	2	9.52
Octubre	22	1	4.76
Noviembre	22	1	4.76
Diciembre	22	0	0.00

La tabla 10 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados a los indicadores de Rotación de personal del año 2018 en fase de pretest, lo que da a entender renuncias o separaciones de un total de ocho colaboradores, esto representa patrones intermedios de movimiento de personal al exterior de la organización.

Tabla. 11

Distribución Indicador Financiero de Utilidad 2019

	P.D Bruta	UTILIDAD		
		% Bruta	P.D Neta	% Neta
Enero	0.47	47.0	0.23	23.0
Febrero	0.43	43.0	0.24	24.0
Marzo	0.49	49.0	0.2	20.0
Abril	0.41	41.0	0.19	19.0
Mayo	0.41	41.0	0.27	27.0
Junio	0.48	48.0	0.29	29.0
Julio	0.47	47.0	0.31	31.0
Agosto	0.43	43.0	0.33	33.0
Septiembre	0.41	41.0	0.31	31.0
Octubre	0.41	41.0	0.26	26.0
Noviembre	0.47	47.0	0.21	21.0
Diciembre	0.51	51.0	0.2	20.0

La tabla 11 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados a los indicadores de utilidad del año 2019 en fase de postest, podemos apreciar incrementos de los niveles de utilidad bruta en los meses de enero, junio, julio, noviembre y diciembre. Así mismo podemos apreciar incrementos de los niveles de utilidad neta en los meses de, julio, agosto y setiembre, meses que coinciden con la temporada alta de huéspedes instalados en el hotel.

Tabla. 12

Distribución Indicador Financiero de Capacidad de servicio 2019

	CAPACIDAD			
	P.D Instalada	% Instalada	P.D Usada	Usada
Enero	0.8	80.0	0.3	30.0
Febrero	0.8	80.0	0.25	25.0
Marzo	0.8	80.0	0.35	35.0
Abril	0.9	90.0	0.4	40.0
Mayo	1	100.0	0.8	80.0
Junio	1	100.0	0.95	95.0
Julio	1	100.0	1	100.0
Agosto	1	100.0	1	100.0
Septiembre	0.9	90.0	1	100.0
Octubre	0.9	90.0	0.7	70.0
Noviembre	0.9	90.0	0.4	40.0
Diciembre	0.9	90.0	0.35	35.0

La tabla 12 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados a los indicadores de Capacidad de servicio del año 2019 en fase de postest, podemos apreciar decrementos de la capacidad de instalación en los meses de enero, febrero y marzo. Sin embargo la capacidad de instalación y la capacidad de uso del establecimiento se mantienen en niveles elevados paralelamente durante los meses de mayo, junio, julio y agosto.

Tabla. 13
Distribución Indicador Financiero de Rentabilidad 2019

	RENTABILIDAD		
	Beneficio Neto	Patrimonio (11% anual)	%
Enero	32299.6	31832415	0.00101468
Febrero	21533.1	31889653.5	0.00067524
Marzo	36256.9	32179307	0.00112672
Abril	43066.1	32468960.5	0.00132638
Mayo	53832.7	32758614	0.00164331
Junio	71620.1	33048267.5	0.00216714
Julio	67291.7	33337921	0.00201847
Agosto	74765.3	33627574.5	0.00222333
Septiembre	80164.4	33917228	0.00236353
Octubre	47103.6	34206881.5	0.00137702
Noviembre	39887.6	34496535	0.00115628
Diciembre	34288.6	34786188.5	0.0009857

La tabla 13 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados a los indicadores de Rentabilidad del año 2019 en fase de postest, podemos apreciar incrementos significativos en los meses de mayo, junio, julio, agosto, setiembre y octubre lo que da a entender un incremento significativo del ponderado de enriquecimiento de la organización en el periodo mencionado.

Tabla. 14

Distribución Indicador Financiero de Rotación de Personal 2019

	ROTACION PERSONAL		
	Planilla	Renuncias/Separaciones	%
Enero	21	1	4.76
Febrero	21	0	0.00
Marzo	21	2	9.52
Abril	21	0	0.00
Mayo	21	0	0.00
Junio	21	0	0.00
Julio	21	0	0.00
Agosto	21	0	0.00
Septiembre	21	0	0.00
Octubre	21	1	4.76
Noviembre	21	0	0.00
Diciembre	21	1	4.76

La tabla 14 hace referencia a la distribución de puntajes relacionados a los indicadores de Rotación de personal del año 2019 en fase de posttest, lo que da a entender renuncias o separaciones de un total de cuatro colaboradores, esto representa patrones mínimos/bajos de movimiento de personal al exterior de la organización.

II. ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Tabla. 15

*Comparación Interfases de Factores laborales, pretest*postest*

	Prueba de muestras emparejadas							
	Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
	Media	Desviación estándar	Media de error estandar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
			Inferior	Superior				
SAT.Pre - SAT.Post	-,476	,512	,112	-,709	-,243	-4,264	20	,001
COMPR.Pre - COMPR.Post	-1,048	,590	,129	-1,316	-,779	-8,143	20	,002
COM.Pre - COM.Post	-1,000	,707	,154	-1,322	-,678	-6,481	20	,002

La tabla 15 muestra las comparaciones Interfases efectuadas entre los puntajes generales de los factores laborales, podemos apreciar diferencias altamente significativas al comparar el factor de Satisfacción laboral Pretest y Postest ($p=0,01$), se observa también diferencias altamente significativas al comparar el factor de Compromiso organizacional Pretest y Postest ($p=0,02$), así mismo se estima diferencias altamente significativas al comparar el factor de Comunicación organizacional Pretest y Postest ($p=0,02$)

Tabla. 16

Comparación Interfases de Indicadores Financieros pretest*postest

Prueba de muestras emparejadas								
	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Utilidad.2018 - Utilidad.2019	-11.667	22.896	6.610	-26.214	2.881	-1.765	11	.010
Capacidad.2018 - Capacidad.2019	-26.667	53.485	15.440	-60.649	7.316	-1.727	11	.011
Rentabilidad.2018 - Rentabilidad.2019	10.833	11.512	3.323	3.519	18.147	3.260	11	.008
Rotación.2018 - Rotación.2019	-4.000	51.679	14.918	-36.835	28.835	-.268	11	.079

La tabla 16 muestra las comparaciones Interfases efectuadas entre los puntajes generales de los indicadores financieros, podemos apreciar diferencias altamente significativas al comparar el factor de Utilidad Pretest y Postest ($p=0,01$), se observa también diferencias altamente significativas al comparar el factor de Capacidad de servicio Pretest y Postest ($p=0,01$), así mismo se estima diferencias altamente significativas al comparar el factor de Rentabilidad Pretest y Postest ($p=0,08$) sin embargo no se aprecia diferencias significativas al comparar el factor de Rotación laboral ($p=0,07$)

Tabla. 17

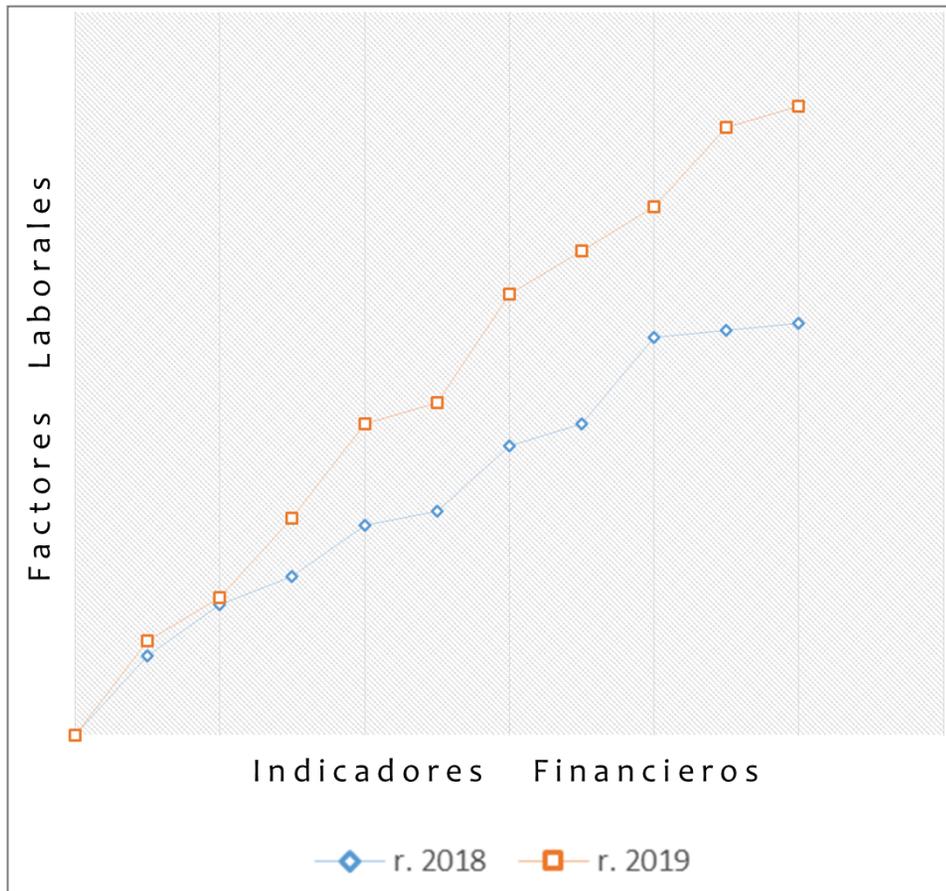
*Correlación Intrafases 2019 Factores laborales*Indicadores Financieros*

Correlaciones			
		FINANC.2018	FINANC.2019
FACT.2018	Correlación de Pearson	.577	.000
	Sig. (bilateral)	.042	.000
FACT.2019	Correlación de Pearson	.000	.870
	Sig. (bilateral)	.000	.013

La tabla 17 muestra las correlaciones efectuadas entre los puntajes generales de los Factores laborales y los Indicadores financieros, según el procesamiento estadístico se puede apreciar una correlación de dirección positiva a nivel moderado al relacionar los datos obtenidos durante el año 2018 ($r=0.57$), así mismo se puede observar una correlación de dirección positiva a nivel elevado al relacionar los datos obtenidos durante el año 2019 ($r=0.57$)

Grafico. 01

Correlación Intrafases 2019 Factores laborales*Indicadores Financieros



DISCUSIÓN

Analizar los factores laborales en la organización de estudio permitio diagnosticar la satisfaccion laboral, la comunicación interna y el compromiso organizacional a fin de ayudar a la toma de decisiones para mejorar el entorno en donde desarrolla diariamente un colaborador.

Los indicadores financieros en una organización son importantes para conocer a fondo los resultados, el cálculo preciso en términos de rentabilidad y realizar una adecuada toma de decisiones en términos de reinversión.

El papel de los factores laborales sobre los indicadores financieros aún es incierto en la mayoría de las organizaciones, por lo general estos elementos quedan fuera del planeamiento estratégico para mejorar los ratios de crecimiento y sostenibilidad empresarial.

La investigación se desarrolló de manera correlacional comparativa, el objetivo principal es conocer la relación o grado de asociacion entre las dos variables de estudio, por un lado el indicador financiero y por el otro los factores laborales. En este aspecto podemos citar el trabajo de Cordova (2018) donde concluye que existe correlacion entre ambas variables y que los efectos producidos en la variable financiera seran beneficiosos para la organización.

La satisfaccion laboral es un componente que gestionado adecuadamente permite un desempeño eficiente por parte de los colaboradores de la organización, a su vez mejora las relaciones interpersonales y genera estados positivos con diferentes aspectos propios al puesto laboral. Al

respecto Guerrero (2017) establece una relacion directa entre la satisfaccion laboral y un mayor desempeño laboral.

Los efectos positivos de la comunicaci3n organizacional permiten que el colaborador manifiesta abiertamente sus ideas con sus compa1eros de trabajo adicionalmente permiten una mejor gestion del cumplimiento de objetivos y funciones laborales ya que las relaciones jefe – empleado se ven beneficiadas por este factor. Carbonel (2013) determina una correlacion elevada entre comunicaci3n y desempe1o laboral, segun sus conclusiones estos factores se asocian porque a traves de una gestion eficiente de la comunicaci3n los empleados tiene mejor perspectiva de sus objetivos y sus estado productivo laboral.

El compromiso laboral es un aspecto esencial al momento de vincular al colaborador con sus funciones y actividades en el trabajo y para el apoyo incondicional en el desarrollo de la organizaci3n, los hallazgos de este factor sugieren que trabajadores comprometidos tienen mayor disposicion al trabajo, se orientan con los objetivos y acciones estrategicas de la organizaci3n. Al respecto Bermudez (2012) define el compromiso como un elemento clave para el desarrollo y crecimiento en especial de la organizaciones de servicio.

El estudio analiza los hallazgos descriptivos para ambas variables en dos fases temporales (2018 – 2019) encontrando diferencias significativas entre ambos periodos en las dos variables de interes, asi mismo se generan los analisis de correlaciones en las fases de pretest y postest llegando a encontrar una mayor correlacion de direccion positiva y de nivel elevada en el periodo 2019, lo que sugiere la existencia de un efecto de influencia de los factores laborales sobre los indicadores financieros. En terminos raudos se podria afirmar que mejorar los factores laborales repercute

directamente sobre los indicadores financieros, la asociación entre estas variables tan dispares es posible por el efecto del análisis longitudinal del estudio desarrollado.

Por lo tanto, si buscamos mejorar las condiciones laborales de los trabajadores como la satisfacción laboral, la comunicación organizacional, el compromiso organizacional y la identidad organizacional, esto tendría una repercusión positiva sobre la utilidad, rentabilidad, capacidad de servicio y rotación de personal.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Según la variable de factores laborales pretest una parte significativa de los participantes del estudio manifiestan una tendencia media en las dimensiones de satisfacción laboral, compromiso organizacional y comunicación organizacional

SEGUNDA

Según la variable indicadores financieros se aprecia un incremento significativo en las dimensiones de utilidad, rentabilidad, capacidad de servicio durante los meses de julio, agosto y setiembre.

TERCERA

Según la variable de factores laborales posttest una parte significativa de los participantes del estudio manifiestan una tendencia alta en las dimensiones de satisfacción laboral, compromiso organizacional y comunicación organizacional

CUARTA

Según la variable indicadores financieros se aprecia un incremento significativo en las dimensiones de utilidad, rentabilidad, capacidad de servicio durante los meses de junio, julio, agosto y setiembre.

QUINTA

Al comparar los niveles de factores laborales 2018 y 2019 se observa una diferencia significativa en todas sus dimensiones, así mismo, al comparar los niveles de indicadores financieros 2018 y 2019 se observa una diferencia significativa en los niveles de utilidad, rentabilidad y capacidad de servicio.

SEXTA

Los análisis de correlación evidencian un mayor efecto cuando se asocian los Factores laborales 2019 y los indicadores financieros 2019. La asociación de Factores laborales 2018 y los indicadores financieros 2018 denota una relación media

SUGERENCIAS

PRIMERA

Realizar acciones para incrementar la satisfacción laboral ya que permite obtener mejorar los indicadores financieros

SEGUNDA

Realizar acciones para incrementar el compromiso organizacional ya que permite obtener mejorar los indicadores financieros

TERCERA

Realizar acciones para incrementar la comunicación organizacional ya que permite obtener mejorar los indicadores financieros

CUARTA

Desarrollar el análisis financiero de la organización de forma trimestral ya que permite una mejor visualización de la utilidad y rentabilidad

REFERENCIAS

- Abbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Aching, C. (2005). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Prociencia y cultura S.A.
- Aguire, M. (2021). *appvizer*. Obtenido de <https://www.appvizer.es/revista/contabilidad-finanzas/contabilidad/indicadores-financieros>
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Cristina Seco.
- Antezana, M. (2018). *Conexion Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/comunicacion-interna-y-externa-en-que-se-diferencian/>
- Arguedas, R. (2016). *Finanzas empresariales*. Madrid: Universitaria Ramon Areces.
- Arroyo, P. (2020). *Finanzas empresarial: Enfoque práctico*. Lima: Fondo editorial Universidad de Lima.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 46.
- Barrantes, R. (2014). *Investigación: Un camino al conocimiento, Un enfoque Cualitativo, cuantitativo y mixto*. San Jose , Costa Rica: EUNED.
- Beltran, J. (2005). *Herramientas para lograr la competitividad*. 3R EDITORES.
- Buján, A. (18 de julio de 2018). *Enciclopedia financiera*. Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/indicadores-financieros.htm>
- Bustamante, C. (2009). Definición y aplicación de los ratios financieros en las empresas. *Revista de asesoria especializada*, 02.
- Bustamante, N. (2003). Educación y pobreza en la ciudad de Medellin:Evidencia empirica. *Economía Universidad EAFIT*,.
- Chávez, C. (2015). *Técnicas organizacionales y teorías administrativas*. México: Editorial Brujas.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc-Graw-Hill Interamericana.

- Claure, M., & Bohrt, M. (2004). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008
- Coll, F. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/compromiso-organizacional.html>
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía Fundamental de la Comunicación Interna*. Barcelona: Sonia Poch.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (1991). *Administración de personal*. Mexico: Prentice Hall.
- Díaz, F., & Hernández, G. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una Interpretación Constructivista*. México: Mc Graw Hill.
- Duarte, G. (2008). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/capital.php>
- Edel, R., Garcia, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso organizacional*. Mexico: Biblioteca Nacional española.
- Enz, A. (2012). *Manual de comunicación para organizaciones sociales: hacia una gestión estratégica y participativa*. 142.
- Fuster-Fabra, F. (2007). *Retos laborales del nuevo milenio*.
- García Padilla, V. (2015). *Análisis Financiero, un enfoque integral*. Mexico: Grupo editorial patria.
- García Romero, S. (s.f.). *Metacontratas*. Obtenido de <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>
- García, I. (2018). *Economía Simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/ratios-financieros>
- García, J. (1998). *La comunicación interna*. España: Díaz de Santos.
- Hatch, F (1997). *Relations between organizational culture, identity and image*.
- Hellriegel, D. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: International Thomson Editores.

- Hernandez, S. (1994). *Introducción a la administración: Un enfoque práctico*. Mc Graw Hill.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Lawrence, C. (2012). *Principios de la administración financiera*. Mexico: Pearson.
- Lawrence, J. (2003). *Principios de Administración Financiera*. Mexico: Editorial PEARSON.
- Lawrence, J. (2003). *Principios de la administración financiera*. Mexico: Pearson Education.
- Martinez, H. (s.f.). *Indicadores financieros y su interpretación*.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional*.
- Meza, J. (2013). *Evaluación financiera de proyectos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Novo, C.(2012). *Procedimiento de Análisis de la Utilidad Bruta*.
- Ramos, G. (2014). *Economía, gestiona a tu favor*. Obtenido de <https://economia.org/utilidad.php>
- Robbins, & Stephen, P. (1999). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones*. Mexico: Pearson Education.
- Robbins, S. (2016). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice-hall hispanoamericana S.A.
- Sanz, M., & Gonzales, M. (2005). *Identidad Corporativa. Claves de la comunicación*. España: ESIC Editorial.
- Vertice Books. (2008). *Comunicación Interna*. España: Vértice.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

ANEXOS

INSTRUCCIONES (SL – ARG)

A continuación, se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO TA

DE ACUERDO DA

INDIFERENTE I

EN DESACUERDO ED

TOTALMENTE EN DESACUERDO TD

		TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					

14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
		TA	DA	I	ED	TD
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					

35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

EL TEST DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE PORTUGAL (2013)

Instrucciones

El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ella elija la respuesta que mejor convenga.

Por favor solo de una respuesta cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

Gracias por su colaboración.

RESPUESTAS

5 = siempre

4=frecuentemente

3= Algunas veces

2= Ocasionalmente

1= Nunca

PREGUNTAS		5	4	3	2	1
1	¿Los jefes son accesibles y puede hablar fácilmente con ellos?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que les hace a superiores son tomados en cuenta?					
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Los jefes comunican de manera clara sus expectativas y/o instrucciones?					
5	¿Se le permite hacer retroalimentación y/o preguntar acerca de la información que recibe de sus jefes?					
6	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					

7	¿Recibe información de su Jefe sobre su desempeño?					
8	¿Los jefes lo involucran en las decisiones que afectan su actividad o su ambiente de trabajo?					
9	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
10	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige usted?					
11	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
12	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
13	¿Cree que la integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel es buena para la solución de problemas?					
14	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					
16	¿Se comunica fácilmente comunica sus compañeros cuando pide ayuda?					

ESCALA ULTRECH DE ENGAGEMENT (UWES 17)

Instrucciones. Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y decida entre las opciones de la tabla, la que mejor describa como se siente habitualmente. Escriba el número enfrente de cada enunciado.

Nunca	Casi nunca	Rara vez	A veces	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

1. _____ En mi trabajo me siento lleno(a) de energía.
2. _____ Encuentro el trabajo que hago lleno de sentido y propósito.
3. _____ El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando.
4. _____ En mi trabajo me siento vigoroso.
5. _____ Estoy entusiasmado(a) con mi trabajo.
6. _____ Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo demás a mí alrededor.
7. _____ Mi trabajo me inspira.
8. _____ Cuando me levanto en la mañana, siento ganas de ir a trabajar.
9. _____ Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente.
10. _____ Me siento orgulloso (a) del trabajo que hago.
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo.
12. _____ Puedo seguir trabajando por periodos de tiempo largos.
13. _____ Para mí, mi trabajo es un reto.
14. _____ Yo me entusiasmo cuando estoy trabajando.
15. _____ En el trabajo, tengo una gran resistencia mental.

16. _____ Es difícil desconectarme de mi trabajo.

17. _____ En mi trabajo yo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien.