

COMPORTAMIENTO DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DEL SECTOR HOTELERO DE ZACATECAS (MÉXICO)

José Iván Padilla Lugo
José Roberto González Hernández
Universidad Autónoma de Zacatecas
Zacatecas, México

El capital humano es la célula de cualquier empresa a partir de la cual se forma la cadena de productividad y competitividad que se extiende hasta el cliente final, por ello se hace imprescindible velar responsablemente por la conservación del capital humano en las organizaciones. La satisfacción laboral y los comportamientos de ciudadanía organizacional son dos elementos importantes de la experiencia de los empleados que pueden reflejar el encausamiento del recurso humano hacia la prestación de mejores servicios de alojamiento. El objetivo del presente artículo es analizar la relación entre el comportamiento de ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral en empleados de empresas hoteleras de la ciudad de Zacatecas, México. Para ello fue necesario, luego de una revisión teórica y contextual sobre el tema, aplicar un cuestionario a una muestra de 212 trabajadores de diferentes niveles jerárquicos en 11 hoteles de Zacatecas. Mediante las técnicas de Correlación de Spearman y Correlación Canónica se analizaron los datos y los resultados muestran que existe una relación positiva entre los constructos formulados de comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral, lo que implicaría que el nivel de satisfacción laboral de los empleados incide directamente en la realización de un conjunto de conductas discrecionales que anteponen los intereses grupales y organizacionales a los propios intereses del trabajador. Esta conclusión destaca el papel de la satisfacción laboral en la generación de comportamientos organizacionales positivos en el sector hotelero.

PALABRAS CLAVE: *comportamiento de ciudadanía organizacional, satisfacción laboral, comportamiento organizacional, turismo, hotelería, empleado, México.*