

SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR CRÍTICO PARA LA CALIDAD

El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España

Francisco González Santa Cruz
Sandra M^a Sánchez Cañizares
Tomás López-Guzmán
Universidad de Córdoba - España

Es indudable la fuerte relación que existe en el sector servicios entre la calidad percibida por los clientes y los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizativo de los empleados que los prestan. Esta identificación es más intensa en el sector hotelero, donde la satisfacción del cliente está íntimamente ligada a la de los trabajadores. En este artículo se presentan los resultados de una investigación sobre el nivel de satisfacción existente en la hostelería de Córdoba (España) y su relación con determinados aspectos personales de los individuos y organizativos de las empresas donde trabajan. El objetivo perseguido es que los directivos del sector hotelero conozcan los diferentes condicionantes socio-laborales y organizativos que determinan el nivel de satisfacción laboral y, con este conocimiento, poner en marcha políticas que fomenten el desarrollo del capital humano que conforma, hoy en día, el activo más importante en dicho sector. Para conseguirlo, se ha realizado un amplio trabajo de campo consistente en la recopilación de encuestas específicas y el tratamiento estadístico de los datos dimanados. Como conclusión general podemos destacar que la mayoría de los empleados están satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, destacando positivamente la relación con los compañeros y superiores, siendo mayor la probabilidad de satisfacción laboral en los empleados que trabajan en hoteles de menor categoría, turno de mañana y de género masculino.

PALABRAS CLAVE: *satisfacción laboral, hoteles, capital humano, España.*