

HOSPITALIDAD Y GESTIÓN DE PERSONAS

Un estudio sobre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción

Cláudio José Stefanini
Ana Paula Assenjo Olim
Carlos Alberto Alves
Universidade Anhembi Morumbi
São Paulo - Brasil

El objetivo de este estudio fue analizar el efecto de la hospitalidad, la percepción de calidad de vida en el trabajo (CVT), los aspectos tangibles de la CVT, la satisfacción y el bienestar entre los empleados y el departamento de Gestión de Personal de medianas y grandes empresas de la ciudad de São Paulo y el Gran São Paulo (Brasil). Es una investigación cuantitativa y descriptiva, en la cual se aplicó un cuestionario con una escala Likert de siete puntos y cuatro escalas (Hospitalidad, Calidad de Vida en el Trabajo, Aspectos Intangibles de CVT y Satisfacción/ Bienestar). Se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia compuesta por 397 entrevistados. Para el análisis de los datos se utilizó la técnica multivariada de datos Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM). Hay indicios de que los aspectos de hospitalidad del departamento de Recursos Humanos tienen un efecto positivo directo en la percepción de la CVT de los empleados y que la hospitalidad tiene un efecto positivo directo en la percepción de Satisfacción y Bienestar por el trabajo desempeñado. Los beneficios tangibles tienen un efecto positivo en la percepción de la CVT, o sea que el empleado entiende que su bienestar está ligado directamente a los beneficios tangibles que recibe de la empresa. Este artículo reúne la literatura emergente sobre la hospitalidad en distintos ámbitos y la búsqueda de bienestar y felicidad en el trabajo, siendo un importante factor de diferenciación y competitividad entre las empresas. Para futuros estudios se sugiere ampliar la muestra, usar técnicas de análisis multigrupos (MGA) y ampliar la investigación estableciendo nuevas relaciones entre los constructos analizados y las diferentes franjas etarias, sexo, escolaridad y nivel jerárquico de los entrevistados.

PALABRAS CLAVE: hospitalidad, recursos humanos, calidad de vida en el trabajo, satisfacción.