

LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA HOSTELERÍA CORDOBESA

Francisco González Santa Cruz*, Tomás López-Guzmán** y Sandra M^a Sánchez Cañizares***

Resumen: En situaciones de crisis económica, las ventajas competitivas más efectivas y sostenibles son las basadas en atributos intangibles, entre los que destacan el capital humano. Con esta idea, el presente artículo muestra los resultados de una investigación que relaciona determinadas variables personales de los empleados con su nivel de satisfacción laboral, en el sector hotelero de la provincia de Córdoba. Para ello principalmente se ha contrastado una serie de hipótesis, que nos permiten concluir que los trabajadores casados muestran mayor nivel de satisfacción, siendo indiferente, no obstante, el sexo, edad, nivel educativo o posible afiliación sindical.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Hoteles, Córdoba.

Abstract: The current economic crisis is proving that the most effective and competitive advantages are based on intangible attributes, which highlight human capital. With this idea, this article shows the results of research which are related with certain employees' personal variables and their job's level satisfaction in hotel sector in the province of Cordoba. In this case, mainly a number of assumptions has been contracted, that allow us to conclude that married workers show higher levels of satisfaction, being indifferent, sex, age, educational level or potential union membership.

Key words: Job satisfaction, Hotels, Córdoba.

I. INTRODUCCIÓN

En los primeros años de la presente década, estamos viviendo una difícil situación económica con un importante empeoramiento de las principales cifras macroeconómicas y fuerte incremento del desempleo, lo cual está afectando especialmente a España. En este nuevo entorno, las empresas deben adaptarse a los rápidos cambios que se están produciendo y que afectan a la economía, la demografía, la tecnología, la cultura, el ocio, etc. Esta importante necesidad exige una gran flexibilidad, que principalmente se puede conseguir a través de la gestión ade-

cuada del mayor valor que tiene actualmente las empresas, su capital humano. Las personas pueden aportar valor, algunas poseen capacidades y conocimientos escasos y los sistemas sociales son difícilmente imitables o transferibles.

Concretamente las personas dedicamos una parte importante de nuestra vida al trabajo, es más, según Weinert (1985:8), "el trabajo representa la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia y física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal". Y dentro de este ámbito laboral, habitualmen-

* Área de Organización de Empresas Universidad de Córdoba (España) Facultad de Derecho y Empresariales. francisco.gonzalez@uco.es

** Área de Economía Aplicada Universidad de Córdoba (España) Facultad de Ciencias del Trabajo. tomas.lopez@uco.es

*** Área de Organización de Empresas Universidad de Córdoba (España) Facultad de Derecho y Empresariales. sandra.sanchez@uco.es

te vemos que empleados con similares competencias e iguales medios de trabajo tienen diferente rendimiento y productividad, lo cual se produce, entre otras cuestiones, por la adecuada orientación de la gestión empresarial de los recursos humanos (Lepak y Snell, 1999), hacia la satisfacción laboral y compromiso organizativo de los trabajadores a los cuales emplean.

Para ello debemos considerar a los trabajadores como personas diferentes y únicas, que acuden a una organización porque tienen una serie de expectativas y necesidades que esperan cumplir a través de ésta (Morgan, 1997). Algunas organizaciones se han preocupado por mantener a sus individuos, pues reconocen las contribuciones que éstos hacen (Lee y Chang, 2008). Una de las principales formas de lograrlo es procurando que los empleados se sientan contentos y satisfechos con su trabajo, aunque como señalan Moynihan y Pandey (2007), esto no resulta fácil. Existe una serie de factores, determinantes o características que pueden hacer o no sentir satisfecho a un individuo (Galup *et al.*, 2008). Entre estos factores podemos diferenciar aquellos que están relacionados con el puesto de trabajo (Gallardo *et al.*, 2010), de aquellos que son inherentes al propio individuo y que tienen que ver, entre otras cuestiones, con sus características individuales.

Esta visión trascendental de los recursos humanos, es particularmente aplicable a las empresas turísticas en general y las hoteleras en particular, ya que su gestión tiene innumerables singularidades respecto a otro tipo de empresas y organizaciones. De esta suerte, su gestión está ampliamente

condicionada, entre otras cuestiones, por la importancia de las personas (clientes y empleados) en la adecuada prestación del servicio, dado además su carácter heterogéneo (Gallego Águeda y Casanueva Rocha, 2010). Específicamente, el estrecho contacto entre el cliente y el empleado en este sector, hace que la satisfacción de este último se convierta en un elemento destacable para la satisfacción del propio cliente (Schlesinger y Heskett, 1991; Larshon y Shina, 1995; Sánchez Cañizares *et al.*, 2009), por lo que tendremos que incorporar el factor humano en la gestión de la calidad del servicio si queremos que ésta mejore.

Destacar además la importancia de este tipo de estudios en un sector que, según los datos del último barómetro de la World Tourism Organization (WTO, 2011), el turismo es responsable directamente del 5% del PIB mundial, del 6% de las exportaciones totales y del empleo de una de cada doce personas tanto en las economías avanzadas como en las emergentes.

El presente artículo tiene como objetivo fundamental reflejar la relación, a través del contraste de una serie de hipótesis, de determinadas variables de carácter personal del empleado (como son el género, la edad, el estado civil, el nivel educativo y la afiliación sindical), con la satisfacción laboral de éstos, específicamente en la hostelería de la provincia de Córdoba. A efectos de dar una mayor claridad expositiva, la estructura del presente artículo comienza con una revisión de la literatura sobre el constructo objeto de estudio, continuando con una breve descripción del área geográfica donde se ha desarrollado, la metodología

empleada y los principales resultados extraídos que persiguen el avance del conocimiento sobre la satisfacción laboral. Para finalizar se presentan las conclusiones más destacadas, las principales limitaciones al estudio y el planteamiento de las futuras líneas de investigación que se consideran más adecuadas.

II. REVISIÓN TEÓRICA

El análisis de la satisfacción laboral presenta el máximo interés para cualquier tipo de organización, desde instituciones del gobierno hasta pequeñas empresas con un solo dueño o grandes empresas multinacionales. Todas ellas tienen algo en común: su capital humano, personas que con sus respectivos comportamientos configuran sistemas formales e informales que dotan a la organización de valores y una idiosincrasia propia.

Existe una evolución histórica en el estudio teórico de la satisfacción laboral, que avanza desde una concepción clásica (Escuela de Organización Científica del Trabajo, Escuela de Relaciones Humanas, etc.) a otras aportaciones más modernas y adaptadas a los entornos socio-económicos más actuales (entre otras, Escuela del Desarrollo).

Concretamente en el siglo XX han proliferado las investigaciones sobre satisfacción laboral y, al mismo tiempo, se han ido formando cuerpos teóricos que han agrupado la teorización e investigación sobre la naturaleza de la variable, los aspectos del individuo o las facetas del trabajo o la organización. La clasificación más aceptada

y utilizada en el área de conocimiento de la Organización de Empresas es la fijada por Campbell *et al.* (1970), quienes las estructuran en torno a dos corrientes principalmente las teorías de contenido y las de proceso.

En cuanto a la conceptualización de este constructo, si bien son innumerables las definiciones de satisfacción laboral existentes, no hay una definición consensuada (Mumford, 1991), la mayoría de las definiciones propuestas reflejan una visión compleja y multidimensional de la misma (Volkwein y Parmley, 2002). Dado que ha sido estudiada por disciplinas tales como la Psicología, la Economía, la Sociología o la Administración, la satisfacción laboral se constituye en un constructo interdisciplinar cuya definición se ha abordado desde muy distintas ópticas.

En cualquier caso entre las definiciones más recientes, destaca la de Wright (2006: 70) que señala que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. Por su parte Andresen *et al.*, (2007) conceptúan la satisfacción como un estado emocional placentero o positivo, resultado de la experiencia del trabajo y que se produce cuando se satisfacen ciertos requerimientos individuales a través de este. Un año después, Lee y Chang (2008) entienden la satisfacción laboral como un concepto amplio y general que se refiere a la actitud del individuo hacia su trabajo.

La heterogeneidad de las personas (objetiva y subjetivamente hablando) y grupos, como actores principales en la actuación de las empresas y organizaciones, ha hecho que el estudio de la diversidad sea uno de los más desarrollados en el ámbito de la organización empresarial. Específicamente, los gerentes y directivos de los hoteles deben escuchar los pensamientos de sus empleados y sus preocupaciones (Chiang, 2010). En palabras de Lee y Way (2010), los hosteleros necesitan evaluar y conocer aquellos factores que juegan un papel importante en el suministro de lo que los trabajadores esperan de su empleo.

Una vez centrado el tema desde el punto de vista de la literatura científica, nuestro propósito es analizar la satisfacción laboral de los trabajadores en el sector hotelero de la provincia de Córdoba. Para lo cual aplicaremos la metodología estadística, que nos permitirá detectar la existencia o no de relaciones entre determinadas variables del propio individuo y la satisfacción laboral señalada por éste.

Hipótesis 1: No hay relación entre satisfacción laboral y género. Pese a ser un resultado constante el hecho de que las mujeres se encuentran más satisfechas en algunos sectores de actividad (Sloane y Williams, 2000; Sanz de Galdeano, 2001), los estudios específicos más relevantes y recientes referentes al sector hotelero (Frye, 2001; Jabulani, 2001), muestran la inexistencia de relación estadística significativa entre la satisfacción laboral y el género, de ahí que se contraste en este sentido la veracidad de este planteamiento en nuestra investigación empírica.

Hipótesis 2: La relación entre edad y satisfacción es lineal y progresiva. Aunque se han detectado relaciones edad / satisfacción laboral de diversos tipos, los trabajos más recientes, entre los que se hallan Sarker *et al.*, (2003) o Eskildsen *et al.*, (2004), definen esta forma de dependencia.

Hipótesis 3: Los casados presentan niveles superiores de satisfacción. En este caso, la mayor parte de las investigaciones se basan en asociar el estado civil de casado con la mayor satisfacción (Lydon y Chevalier, 2002; Moguérou, 2002), pero también se encuentran otros autores que obtienen resultados diferentes en sus estudios por lo que, igualmente, esta hipótesis podría haberse formulado en un sentido distinto.

Hipótesis 4: Los individuos con menores niveles educativos presentan una satisfacción más alta. Al igual que en la hipótesis anterior los resultados de los trabajos analizados discrepan en sus conclusiones. No obstante, se ha planteado la relación entre nivel educativo y satisfacción laboral en el sentido que apuntan la mayoría de las investigaciones (Lam *et al.*, 2001; Gazioglu y Tansel, 2002 y Sánchez Cañizares, *et al.*, 2009) en relación también con la teoría de las expectativas.

Hipótesis 5: No hay relación significativa entre afiliación sindical y satisfacción. De nuevo la variable sobre la afiliación sindical del trabajador origina contradicciones en los resultados de investigaciones previas. En esta ocasión, siguiendo las argumentaciones de diversos autores entre los que se encuentra el trabajo más reciente de Bryson

et al. (2004), se contrastará la ausencia de influencia entre este aspecto y la satisfacción laboral.

III. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA GEOGRÁFICA

El ámbito de actividad económica en el cual se basa el presente estudio es el hotelero y dentro de éste la concreción geográfica se refiere a la provincia de Córdoba. Su extensión es de 13.769 km², contando con una población a principios del año 2011, de 805.857 habitantes (Instituto Nacional de Estadística -INE-, 2011).

Córdoba tiene principalmente dos atractivos turísticos que destacan sobre el resto, como son el turismo cultural y el turismo rural. En relación al primero de ellos, señalar que las dos últimas décadas han supuesto una fuerte emergencia, convirtiéndose en un pro-

ducto de consumo generalizado y una de las áreas de mayor crecimiento dentro del comercio turístico, entre otras cuestiones, por el ascenso de los niveles de renta y la mejora de nivel educativo, lo cual ha fortalecido la demanda de una nueva clase media urbana interesada en diversificar y enriquecer sus expectativas turísticas (Bonet, 2004). En relación con el segundo atractivo turístico de Córdoba, en este caso centrado en su provincia, el turismo rural está suponiendo una manera muy destacada de diversificación de las economías locales y dinamizador de los destinos, permitiendo la recuperación del patrimonio natural, cultural etnográfico y arquitectónico a través de la rehabilitación de edificios y, en algunos casos, poblaciones rurales menores abandonadas.

Como se pueda observar en el cuadro 1 siguiente, las principales cifras que arroja la hostelería cordobesa (2009-2010) demuestran que se trata de un sector por el cual se

Cuadro 1
Cifras principales hostelería cordobesa

Año	Datos oferta (promedios)				Datos demanda (promedios)	
	Nº hoteles	Nº Plazas hoteleras	Ocupación / plaza	Personal empleado	Pernoctaciones mensuales	Estancia media (día)
2009	82	6.939	43,15%	1.034	92.092	1,60
2010	85	7.402	43,05%	1.074	97.935	1,59
Variación absoluta	3	463	-0,10%	40	5.843	-0,01
Variación relativa	3,66%	6,67%	-0,23%	3,87%	6,34%	-0,63%

FUENTE: Elaboración propia en base a INE (2012)

puede y debe apostar dada su fuerte resistencia (e incluso mejoría), en momentos de caída importante del ciclo económico, por lo que podemos decir que estamos en presencia de un ámbito de actividad con un crecimiento sostenible.

Del mismo modo, el cuadro anterior nos permite destacar el aumento en el número de establecimientos hoteleros (en porcentaje prácticamente similar al de empleados. Dato que se debe resaltar), pero con mayor número de plazas hoteleras, lo que puede venir derivado del incremento medio del tamaño de los hoteles y, posiblemente, de los aperturados en el año 2010. También crecen las pernoctaciones por encima del 6%, lo cual representa para la hostelería un crecimiento significativo, manteniéndose prácticamente invariable la ocupación y estancia media.

IV. METODOLOGÍA

La población objetivo del presente estudio se extendió al sector hotelero de la provincia de Córdoba, excluyendo a las pensio-

nes y hostales. Los datos de los diferentes establecimientos del citado ámbito de actividad, se consiguieron a través de la entidad empresarial que agrupa a la mayoría de los mismos (HOSTECOR). La información facilitada estaba compuesta por la denominación del hotel, número de estrellas, ubicación, dirección y teléfono. Por otra parte, dada la especificidad del sector hotelero y su importancia dentro de la economía cordobesa, se ha considerado más apropiado extender el estudio a toda la población.

Partiendo de estas consideraciones justificativas, indicar que el trabajo de campo se realizó entre los meses de abril a octubre de 2010, comenzando con la geo-localización de los hoteles, la división por zonas geográficas (para hacer más eficiente las tareas asociadas) y la asignación de responsabilidad a cada uno de los miembros del grupo de investigación. Posteriormente se realizaron las correspondientes llamadas de contacto con la dirección del establecimiento hotelero, presentándole la investigación, motivando su participación y la de su equipo laboral

Cuadro 2
Resultados obtenidos en el trabajo de campo

Nº de estrellas	Hoteles	Hoteles encuestados	Tasa de respuesta	Personal empleado	Personal encuestado	Tasa de respuesta
Cinco	3	3	100%	65	53	82%
Cuatro	18	16	94%	506	211	42%
Tres	21	20	87%	283	167	59%
Dos	26	22	81%	135	93	69%
Una	17	12	71%	85	61	72%
TOTAL	85	73	84%	1.074	585	54%

FUENTE: Elaboración propia en base a INE (2011)

y concertando una visita personal, para proceder a una explicación más directa y la entrega de la carta oficial de solicitud de colaboración y las correspondientes encuestas.

Unas semanas después de la primera visita formal se procedió a realizar una segunda visita a cada hotel al objeto de recoger los sobres cerrados que contenían las encuestas cumplimentadas y agradecerles la colaboración prestada. En el cuadro 2 siguiente se presentan los principales resultados obtenidos.

Se concluyó la tarea inicial relacionada con el trabajo de campo con la tabulación y tratamiento de los datos, empleando para ello el programa estadístico utilizado en la investigación en el ámbito de las Ciencias Sociales, SPSS 15.0 para Windows. Para la obtención de los resultados reflejados en el apartado 5 siguiente se realizó inicialmente un análisis estadístico descriptivo que nos permite obtener los datos básicos del estudio, que se complementó con la utilización de técnicas estadísticas de que determinan la existencia de relación (y su intensidad) entre determinadas variables inherentes al propio individuo y la satisfacción laboral expresada por éste.

V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y DISCUSIÓN

V.1. Análisis univariante

El presente apartado está dedicado a destacar los resultados obtenidos en la investigación realizada, agrupándolos como

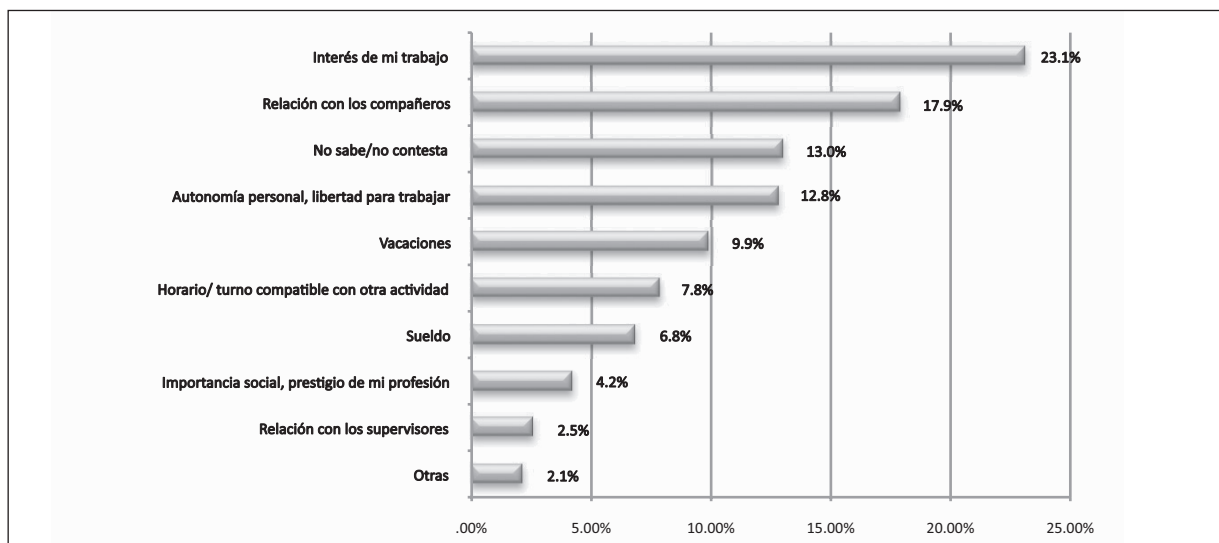
acabamos de señalar en dos bloques, siendo el primero el correspondiente al análisis descriptivo de la composición muestral.

En el ámbito de las ventajas relacionadas con el trabajo (ver gráfico 1), la principal que señalan los empleados del sector hotelero cordobés (23,1%), tiene relación con el interés que el propio trabajo despierta en los encuestados. Sin duda que un resultado como el indicado, facilita el establecimiento de medidas y acciones para fomentar la satisfacción laboral de los empleados del sector que, a su vez, desarrolle el compromiso organizativo de éstos. En segundo orden de importancia encontramos la relación con los compañeros (17,9%), que denota un buen ambiente laboral en las empresas hoteleras, permitiendo este dato el establecimiento de sistemas de trabajo en equipo que mejoren los resultados organizacionales.

En relación con los inconvenientes del trabajo en el sector (ver gráfico 2), el principal que señalan los empleados de los hoteles cordobeses tiene que ver con los horarios y trabajo por turnos (31,8% así lo señalan). Este resultado se puede considerar en cierto modo lógico si tenemos en cuenta que el 64,3% de los individuos encuestados realizan turnos de mañana y tarde o rotatorio. Esto supone una gran dificultad para conciliar vida laboral y familiar (agravado por la alta presencia femenina en el sector) y la dificultad de realizar de manera regular actividades sociales, de ocio, deporte, etc.

Destaca también que el 26,3% de los encuestados apuntan al sueldo como principal inconveniente de su actividad. Este

Gráfico 1
Principales ventajas de la profesión.

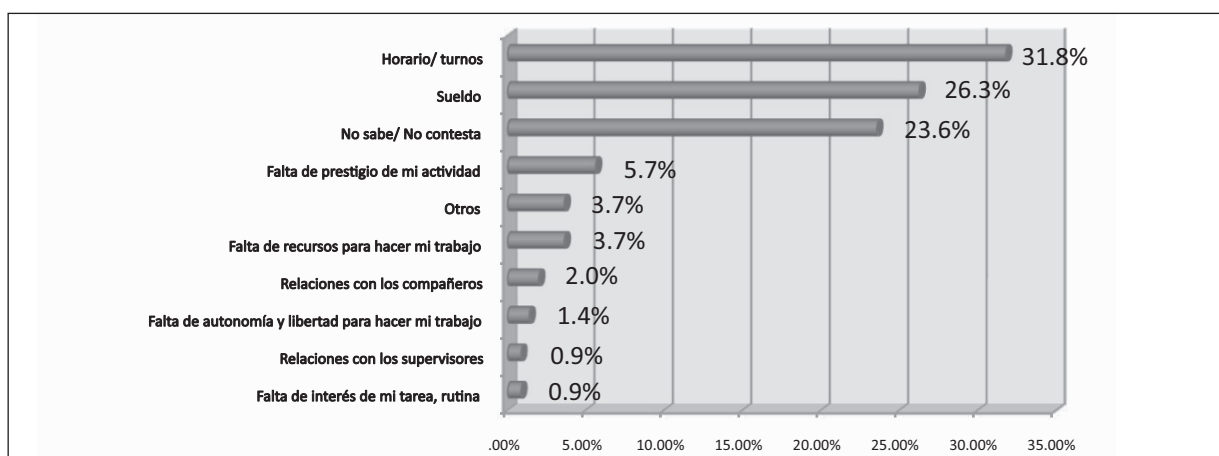


FUENTE: Elaboración propia.

dato podemos entenderlo dentro de la baja retribución media existente en el sector (situado, aproximadamente, en los 15 mil €

anuales). Por tanto, es lógica la aparición de este inconveniente cuando de manera comparada en la Comunidad Autónoma de

Gráfico 2
Principales inconvenientes de la profesión



FUENTE: Elaboración propia.

Andalucía, según el Instituto Nacional de Estadística, el salario medio anual global para el año 2010 se situó en los 20.640,91 € (INE 2011).

V.2. Análisis bivariante y contraste de hipótesis

Por su parte el segundo bloque de resultados está centrado en el análisis bivariante,

con el objetivo de poder contrastar las hipótesis planteadas de relación de determinadas variables sociodemográficas de los individuos y el grado de satisfacción laboral expresada por estos. Para comenzar con ello a continuación se presentan las tablas de contingencia y el contraste chi-cuadrado (cuadro 3)

En relación con el análisis de la diferencia de medias, se ha efectuado el contraste y

Cuadro 3
Niveles de satisfacción según variables/categorías

Variable	Categoría	Muy insatisfecho (%)	Algo insatisfecho (%)	Indiferente (%)	Algo satisfecho (%)	Muy satisfecho (%)	χ^2 (p-valor)
Sexo	Hombre	1,2%	5,4%	32,8%	44,0%	16,6%	4,438 (0,350)
	Mujer	2,6%	7,2%	33,9%	37,2%	19,1%	
Edad (años)	16-29	2,3%	9,8%	37,1%	40,9%	9,8%	19,731 (0,233)
	30-39	1,7%	6,1%	29,6%	41,3%	21,2%	
	40-49	1,8%	4,8%	33,3%	42,3%	17,9%	
	50-59	1,4%	2,9%	38,6%	32,9%	24,3%	
	> 60		22,2%	33,3%	22,2%	22,2%	
Estado civil	Soltero/a	2,5%	11,1%	35,7%	38,2%	12,6%	22,293 (0,034*)
	Casado/a	1,0%	3,4%	32,0%	43,4%	20,2%	
	Divorciado/a	3,6%	7,1%	33,9%	32,1%	23,2%	
	Viudo/a			42,9%	28,6%	28,6%	
Nivel académico	Bachillerato	1,3%	5,6%	33,0%	39,3%	20,8%	17,389 (0,361)
	FP/ Secretariado	3,8%	2,5%	38,0%	40,5%	15,2%	
	T. U. Grado Medio	2,4%	10,6%	36,6%	39,8%	10,6%	
	T. U. Grado Superior		8,8%	26,5%	47,1%	17,6%	
	Máster o doctorado				100,0%		
Afiliación sindical	Si	2,8%	5,6%	37,5%	41,7%	12,5%	2,208 (0,698)
	No	1,7%	6,7%	33,3%	39,8%	18,5%	

FUENTE: elaboración propia

análisis de la varianza, mediante el estadístico *F*-Fisher (cuadro 4).

El cuadro anterior, nos permite extraer una serie de conclusiones preliminares que deben ser resaltadas a efectos de una mejor explicación de los resultados:

Las diferencias de medias de satisfacción en las variables de edad y nivel académico son significativas al 10%. En el caso de la edad, la media de satisfacción tiene forma gráfica de “W” invertida, comenzando la edad laboral con el nivel más bajo para esta variable (3,46), que asciende entre los 30-

39 años (3,74) para caer levemente de 40 a 49 años (3,70), volviendo a subir y consiguiendo el nivel máximo entre los 50-59 años (3,76) y, por último, a partir de los 60 años de nuevo se pierde satisfacción con el nivel mínimo alcanzado (3,44), levemente inferior al que se tiene cuando se comienza la actividad laboral. En cuanto al nivel académico no presenta un patrón lógico en las medias con niveles oscilantes y, por tanto, no permite aportar conclusiones suficientemente interesantes.

Por su parte, en el caso del estado civil la significación estadística lo es al 5%. En esta

Cuadro 4
Contraste diferencia de medias y análisis de la varianza (ANOVA)

VARIABLE	CATEGORÍA	Satisfacción media	F (p-valor)
Sexo	Hombre	3,69	0,749
	Mujer	3,63	(0,387)
Edad (años)	16-29	3,46	2,369 (0,052)**
	30-39	3,74	
	40-49	3,70	
	50-59	3,76	
	> 60	3,44	
Estado civil	Soltero/a	3,47	4,941 (0,002)*
	Casado/a	3,78	
	Divorciado/a	3,64	
	Viudo/a	3,86	
Nivel académico	FP/Secretariado	3,61	2,134 (0,075)**
	Bachillerato	3,73	
	T. U. Medio	3,46	
	T. U. Superior	3,74	
	Máster o doctorado	4,00	
Afilación sindical	Si	3,56	0,976
	No	3,67	(0,324)

FUENTE: elaboración propia * Significativo al 5%. ** Significativo al 10%

variable se puede suponer una relación (más bien teórica) con la edad, ya que los solteros (clásicamente los de edad más temprana en el mundo laboral) son los que tienen un nivel de satisfacción laboral más baja (3,47), quizá también influenciado por la extensión y flexibilidad (turnos rotatorios) de la jornada laboral en el sector. Y en cambio, cuando se cambia de estado civil (casado, divorciado o viudo) la satisfacción laboral aumenta llegando en el último caso citado a su nivel más alto en la variable analizada (3,86).

Para finalizar los resultados dimanados de la técnicas estadísticas bivariantes, la aplicación del modelo de regresión logísti-

ca binaria muestra en el cuadro 5 los datos extraídos:

A raíz de los diferentes resultados alcanzados en las distintas técnicas estadísticas de contraste que se han presentado, se procede a continuación a determinar la aceptación o rechazo de cada una de las hipótesis que se plantearon al inicio del presente artículo:

- Hipótesis 1: No hay relación entre satisfacción laboral y género.

Aplicando las técnicas estadísticas antes definidas, podemos señalar que la prueba chi-cuadrado acepta la independencia entre

Cuadro 5
Modelo logit sobre el total de la muestra

VARIABLE	B coeficiente	p-valor	Odds ratio
Sexo			
Hombre	-0,116	0,581	0,891
Mujer	referencia	referencia	referencia
Edad (años)	-0,086	0,522	0,917
Estado civil			
Soltero/a	-0,539	0,584	0,583
Casado/a	-0,060	0,950	0,942
Divorciado/a	-0,606	0,532	0,545
Viudo/a	referencia	referencia	referencia
Nivel académico			
FP/Secretariado	-21,738	1,000	0,000
Bachillerato	-21,814	1,000	0,000
T. U. Medio	-22,106	1,000	0,000
T. U. Superior	-21,580	1,000	0,000
Máster o doctorado	referencia	referencia	referencia
Afiliación sindical			
Si	0,352	0,250	1,423
No	referencia	referencia	referencia
Constante	20,903	1,000	1E+009

FUENTE: elaboración propia

las variables satisfacción laboral y género, comprobando en el contraste ANOVA cómo la diferencia de medias no es significativa. Igual conclusión podemos extraer de la aplicación del modelo logit binario, donde la codificación de esta variable es 1 para los varones y 0 para las mujeres, con un coeficiente obtenido levemente positivo (una pequeña mayor probabilidad de estar satisfecho en los hombres) pero no significativo. Por tanto, todos los resultados llevan a aceptar la hipótesis planteada de no existencia de relación entre la satisfacción laboral y el género del individuo, confirmando así los estudios específicos más relevantes y recientes referentes al sector hotelero (entre otros, Chiu, 1998 y Linz 2003).

- Hipótesis 2: La relación entre edad y satisfacción es lineal y progresiva.

La prueba chi-cuadrado derivada de las tablas de contingencia no determina asociación significativa entre la edad y la satisfacción laboral. Como se ha afirmado anteriormente la tendencia de la satisfacción laboral cuando aumenta la edad no tiene una línea clara (en el apartado 4 anterior se ha comentado la forma gráfica aproximada de “W” invertida). Pese a que en el análisis de la varianza la diferencia de medias en la satisfacción por tramo de edad es estadísticamente significativa al 10%, el coeficiente de la variable edad en el modelo logit sobre la probabilidad de estar o no satisfecho, no arroja un resultado significativo. Por tanto, debemos rechazar la hipótesis establecida de relación lineal y creciente entre la satisfacción laboral y la edad de los individuos, tal y como apuntaba Ronen (1978).

- Hipótesis 3: Los casados presentan niveles superiores de satisfacción.

La prueba chi-cuadrado rechaza la independencia entre el estado civil y la satisfacción laboral y el contraste ANOVA admite la significación estadística de la diferencia de medias, que resulta superior en el caso de los casados y los viudos, aunque el volumen de éstos últimos sólo representa el 1,1% de la muestra (7 individuos de un total de 585). En el modelo logit los coeficientes son negativos y estadísticamente no significativos. En cualquier caso, debemos concluir que la diferencia entre los niveles de satisfacción laboral se manifiesta favorable para los casados, al igual que en los estudios de Mogueúrou (2002) y Nguyen *et al.*, (2003), determinando la aceptación de la hipótesis propuesta.

- Hipótesis 4: Los individuos con menores niveles educativos presentan una satisfacción más alta.

El estadístico chi-cuadrado acepta la independencia entre el nivel educativo y la satisfacción laboral manifestada. Por su parte, el contraste de diferencia de medias determina una significación estadística al 10% pero sin una clara línea de tendencia, ya que si bien la satisfacción media comienza a crecer cuando lo hace el nivel educativo, en el momento de llegar a diplomado universitario alcanza su punto mínimo, comenzando de nuevo un repunte que se mantiene hasta el posgrado. Tampoco el modelo logit binario determina una mayor o menor probabilidad de satisfacción en función al nivel académico alcanzado, por lo que debemos concluir la independencia de ambas varia-

bles, al igual que lo hicieron los estudios de Francès (1981) y Quinn *et al.*, (1974) y por tanto el rechazo de la hipótesis propuesta.

- Hipótesis 5: No hay relación significativa entre afiliación sindical y satisfacción.

Al igual que para la hipótesis anterior, el estadístico chi-cuadrado rechaza la dependencia entre ambas variables e igualmente, tanto la diferencia de medias entre afiliados y no afiliados sindicales como el modelo logit binario no establecen resultados significativos. Por tanto, hay que aceptar la hipótesis en los términos planteados admitiendo la independencia de ambas variables. Este resultado es acorde con el obtenido en las investigaciones de Bender y Sloane (1998) y Bryson *et al.*, (2004), entre otros.

V.3. Análisis factorial

Respecto al desglose de la satisfacción con trece aspectos vinculados a la actividad laboral (cuadro 6), estimada en una escala de Likert de 5 puntos (1-muy insatisfecho, 5-muy satisfecho), destacan con una valoración media aproximada de 4 puntos, las relaciones con compañeros y con el superior. Este resultado deja intuir que existe un buen ambiente de trabajo no solo desde la esfera horizontal sino también vertical. Entre los aspectos menos valorados (por debajo de 3 puntos) se encuentran las posibilidades de ascenso (2,7), que muchos encuestados consideran casi inexistentes, y la baja remuneración (2,8). Se trata de facetas en las cuales el margen de mejora es importante y necesario comenzar a trabajarlas de manera estratégica.

Cuadro 6
Grado de satisfacción con los distintos aspectos de la actividad.

Faceta analizada	Satisfacción media
Relación compañeros	4,1
Relación superiores	3,9
Autonomía	3,8
Actividad en sí	3,8
Asistencia Sanitaria	3,6
Utilidad de la labor	3,6
Condiciones materiales	3,6
Posibilidades desarrollo	3,4
Reconocimiento trabajo	3,4
Prestigio profesión	3,2
Formación	3,0
Remuneración	2,8
Posibilidad ascenso	2,7

FUENTE: elaboración propia

Se ha aplicado a continuación un análisis factorial (método de extracción: componentes principales y rotación varimax) sobre los 13 ítems antes reseñados que miden la satisfacción laboral con distintas facetas del trabajo. El resultado muestra la existencia de dos factores que explican un 52,37% de la varianza total. Las cargas factoriales aparecen en el cuadro 7.

Avanzando en el análisis factorial, señalar que el componente 1, en su mayor parte, podría redefinirse a factores sociales o relacionales en el ámbito laboral general, siendo el componente 2 aquel que agrupa a factores de carácter más específicos del puesto de trabajo desarrollado.

En cuanto al primero de ellos, hay que señalar que las relaciones interpersonales son las que crean los mayores desafíos en un ambiente laboral. Para la mayoría de los trabajadores, las relaciones laborales son un desafío de primer orden, tan importante como dar solución a los requerimientos del puesto que surgen cada día. También podría incluirse dentro de estos factores relacionales (intrínsecos), la existencia de una conciencia, mas o menos plena, de lo que es para la persona el trabajo en si, no la actividad que realiza de forma específica, sino el trabajo en su sentido general y en ello, por lo general, se relaciona de manera más amplia con la propia visión que tiene el empleado de la utilidad de su labor, consi-

Cuadro 7
Análisis factorial de componentes principales

Faceta analizada	Componente	
	1	2
Remuneración		0,678
Relación compañeros	0,709	
Relación superiores	0,746	
Condiciones materiales	0,697	
Autonomía	0,678	
Reconocimiento trabajo		0,531
Actividad en sí.	0,545	
Posibilidades desarrollo		0,713
Prestigio profesión		0,738
Posibilidad ascenso		0,748
Formación		0,540
Utilidad de la labor	0,639	
Asistencia Sanitaria	0,541	
Relación superiores	0,746	

FUENTE: elaboración propia

derándola más dentro de la esfera social o de aportación a la sociedad en general, que lo que esa misma actividad le aporta al empleado. En definitiva este factor tiene una transcendencia muy destacada para la estabilidad de la satisfacción laboral global del empleado y, por tanto, debería ser objeto de análisis y actuación prioritaria por parte de los directivos hoteleros

Por su parte, el componente segundo tiene una importante similitud con los factores extrínsecos a la tarea, descritos en la teoría bifactorial de la motivación de Herzberg (Herzberg *et al.*, 1959). Bajo esta visión teórica, estos factores son necesarios para no generar insatisfacción laboral y para salvaguardar el derecho de las personas a unas condiciones laborales y económicas justas, pero no son los factores realmente motivadores a largo plazo (aunque sí pueden ser, por sí solos, rápidamente desmotivadores cuando no se dan de manera apropiada). Por tanto, en este segundo componente la carga motivacional a medio y largo plazo es más limitada, por lo que los gestores hoteleros deben conocer que sus actuaciones y medidas relacionadas con este factor, pueden producir insatisfacción si no son las esperadas y deseadas por los empleados pero, en cambio, el nivel de satisfacción que puedan llegar a producir tiene un limitado recorrido en el tiempo.

VI. CONCLUSIONES

El turismo es una de las más importantes fuentes de desarrollo de la economía mundial. Concretamente España ocupa el tercer

puesto en la llegada de turistas. Por ello se hace fundamental el estudio específico de este sector. Esta relevancia es más profunda si cabe en la economía de la provincia cordobesa donde, además, está demostrando una resistencia importante a la peor consecuencia que está lastrando la economía española y andaluza, el desempleo. Córdoba está apostando por un turismo de calidad basado en la cultura y el mundo rural, que le va a permitir romper estacionalidades y mejorar los ingresos medios y totales provenientes del mismo.

Dentro de este ámbito de actividad, la importancia que tiene contar con unos empleados satisfechos se cierne en uno de los factores principales para conseguir y mantener ventajas competitivas sostenibles a largo plazo. Y más teniendo en cuenta que se trata de un sector caracterizado por un contacto intenso con los clientes, lo cual supone que la satisfacción de los trabajadores constituye un componente esencial en la línea de éxito de las organizaciones hosteleras que pertenecen a este sector. En definitiva, la dirección de un establecimiento hotelero no conseguirá niveles adecuados o altos de calidad, si sus empleados no se encuentran motivados y satisfechos con la actividad que desarrollan y la empresa donde la realizan.

Con estas premisas el presente artículo pretende determinar algunos resultados y conclusiones, que faciliten a los directivos de los hoteles el entendimiento de cómo pueden o no afectar las características personales de sus empleados a su satisfacción laboral y, en definitiva, al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para la consecución de este objetivo principal, de manera auxiliar los resultados descriptivos nos han permitido destacar que, la principal ventaja que detectan los empleados del sector hotelero cordobés (23,1%), tiene relación con el interés que el propio trabajo despierta en los encuestados. En segundo orden de importancia encontramos la relación con los compañeros (17,9%), que denota un buen ambiente laboral en las empresas hoteleras. Por el contrario, el inconveniente más destacado tiene que ver con los horarios y trabajo a turnos (31,8% así lo señalan). Algo hasta cierto punto lógico en un sector con amplitud horaria y marcados trabajos a turnos. Le sigue en importancia de inconveniencia el sueldo (26,3%).

En referencia al contraste de las hipótesis respecto a la relación de determinadas variables sociodemográficas con la satisfacción laboral, es de resaltar, que no existe dependencia entre el género la afiliación sindical y la satisfacción laboral, dada la falta de significación estadística que las concretase. La edad y el nivel de estudios tampoco presentan una clara tendencia existiendo altibajos que no determinan una conclusión clara. Los resultados en estas cuatro categorías de variables independientes, rompen muchos tópicos principalmente relacionados con el género o el sindicalismo. Por su parte en cuanto al estado civil, concretamente el estar casado, tiene relación importante con la satisfacción laboral.

La principal limitación al estudio que se presenta para esta clase de análisis, es la subjetividad de este tipo de constructos y la disparidad de interpretaciones, que dificul-

tan la elaboración de medidas universales que permitan estudiarlos con mayor uniformidad y profundidad. Se debería avanzar en aunar esfuerzos y fomentar la investigación en una misma dirección, con parámetros irrefutables e instrumentos de evaluación uniformes, con el objetivo de sacar conclusiones aplicables de manera general, lo cual sería necesario para entender el proceso por el cual los empleados se sienten satisfechos con su trabajo.

Para avanzar en el conocimiento en este ámbito de investigación, se proponen futuras líneas de investigación que consideramos serían interesantes, como la realización de estudios que determinen la relación entre las variables de gestión de los hoteles, como la externalización de actividades o la aplicación de sistemas de participación de los trabajadores en los beneficios y cómo afectan a la satisfacción laboral de éstos. También el tamaño del establecimiento hotelero debería ser objeto de análisis separado, dada la existencia de circunstancias de gestión muy específicas y diferentes entre los grandes y los pequeños hoteles, donde se pasa de una gestión profesional en los primeros a una *cuasi* familiar en los segundos.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDRESEN, M.; DOMSCH, M. y CASCORBI, A. (2007): "Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots". *Journal of Labor Research*, 28, pp. 714-734.
- BENDER, K. A. y SLOANE, P. J. (1998): "Job satisfaction, trade unions, and exit-voice revisited". *Industrial Relations Review*, 51 (2), pp. 222-240.

- BONET, LL. (2004): "El Turismo cultural". En Towse R. (eds.): *Manual de Economía Cultural*, (pp. 235-260). Madrid: Fundación Autor.
- BRYSON, A.; CAPPELLARI, L. y LUCIFORA, C. (2004): "Does union membership really reduce job satisfaction?". *British Journal of Industrial Relations*, 42 (3), pp. 439-459.
- CAMPBELL, J. P.; DUNNETTE, M. D.; LAWLER, E. E. y WEICK, K. E. (1970): *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. Nueva York: McGraw-Hill.
- CHIANG, C. (2010): "Perceived organizational change in the hotel industry: An implication of change scheme". *International Journal of Hospitality Management*, 29, pp. 157-167
- CHIU, C. (1998). "Do professional women have lower job satisfaction than professional men?". *Lawyers as a case study, in Sex Roles*, 38 (7-8), pp. 521-537.
- CONSEJERÍA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE (2011): *Informe Mensual de Coyuntura del Movimiento Hotelero en Andalucía. Área de Estadísticas e Investigación de Mercados*. Málaga: Junta de Andalucía.
- ESKILDSEN, J. K.; KRISTENSEN, K. y WESTLUND, A. H. (2004): "Work motivation and job satisfaction in the Nordic countries". *Employee Relations*, 26, pp. 122-136.
- FRANCÈS, R. (1981): *La satisfaction dans le travail et l'emploi*. París: P.U.F.
- FRYE, W. D. (2001): "An examination of job satisfaction of hotel general managers based on hotel size and service type". Tesis Doctoral. The Pennsylvania State University, Pensilvania
- GALLARDO, E; SÁNCHEZ, S.; LÓPEZ-GUZMÁN, T. y NASCIMENTO, H. (2010): "Employee satisfaction in the Iberian hotel industry". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22 (3), pp. 321-334
- GALLEGO AGUEDA, M. A. y CASANUEVA ROCHA, C. (2010): *Dirección y organización de empresas turísticas*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- GALUP, S.; KLEIN, G. y JIANG, J. (2008): "The impacts of job characteristics on is employee satisfaction: a comparison between permanent and temporary employees". *Journal of Computer Information Systems*, 48 (4), pp. 58-68.
- GAZIOGLU, S. y TANSEL, A. (2002): "Job satisfaction in Britain: individual and job related factors". *ERC Working Papers in Economics*, 03/03.
- HERZBERG, F.; MAUSNER, B. y SNYDERMAN, B. B. (1959): *The motivation to work*. Wiley, Nueva York.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2011): *Encuesta anual de coste laboral. Serie 2008-2010*. Madrid: Servicio de Publicaciones del Instituto Nacional de Estadística.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2012): *Encuesta de ocupación hotelera. Serie 2009-2010*. Madrid: Servicio de Publicaciones del Instituto Nacional de Estadística.
- JABULANI, N. (2001): "An examination of customer service employee's self-efficacy, job satisfaction, demographic factors, and customer perception of hotel service quality delivery in Jamaica". Tesis Doctoral. Nova Southeastern University, Florida.
- LINZ, S. J. (2003). "Job satisfaction among Russian workers": *Journal of Manpower*, 24 (6), pp. 626-645.
- LYDON, R. y CHEVALIER, R. (2002): "Estimates of the effect of wages on job satisfaction". *CEP-LSE Discussion Papers*, 0531.
- LAM, T.; ZHANG, H. y BAUM, T. (2001): "An investigation of employees' job satisfaction: the case of hotels in Hong Kong". *Tourism Management*, 22, pp. 157-165.
- LARSHON, P. D. y SINHA, A. (1995): "The TQM Impact: A Study of Quality Manager's Perceptions". *Quality Management Journal*, 2 (3), pp. 53-66.
- LEE, Y. y CHANG, H. (2008): "Relations between Team Work and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees: A Factor Analytic Study". *International Journal of Management*, 25 (3), pp. 732- 739.

- LEE, C. y WAY, K. (2010): "Individual employment characteristics of hotel employees that play a role in employee satisfaction and work retention". *International Journal of Hospitality Management*, 29, pp. 344 – 353
- LEPAK, D. P. y SNELL, S. A. (1999): "The human resource architecture: Toward a theory of human capital allocation and development". *Academy of Management Review*, 24, (1), pp. 31-48.
- MOGUÉROU, P. (2002): "Job satisfaction among US Ph.D graduates: the effects of gender and employment sector". *19ème Journées de Micro-économie Appliquée*, 6-7 junio, Rennes, Francia.
- MORGAN, G. (1997): *Images of organization* (2 Ed.). Londres: Sage.
- MOYNIHAN, D. y PANDEY, S. (2007): "Finding Workable Levers Over Work Motivation: Comparing Job Satisfaction, Job Involvement and Organizational Commitment". *Administration & Society*, 39, pp. 803-832.
- MUMFORD, E. (1991): "Job Satisfaction: A Method of Analysis". *Personnel Review*, 20 (3), pp. 11-19.
- NATIONAL STATISTICS INSTITUTE (2012): *Economics data*. Madrid: Publications Services.
- NGUYEN, A. N.; TAYLOR, J. y BRADLEY, S. (2003): "Job autonomy and job satisfaction: new evidence". *Working Paper 2003/50*, Lancaster University Management School.
- QUINN, R.; STAINES, G. L. y MCCULOUGH, M. R. (1974): *Job satisfaction: is there a trend?*. Washington: U. S. Department of Labor.
- RONEN, S. (1978): "Job satisfaction and the neglected variable of job seniority". *Human Relations*, 31, pp. 333-346.
- SÁNCHEZ CAÑIZARES, S. M.; LÓPEZ-GUZMÁN GUZMÁN, T. J. y NASCIMENTO JESÚS, M. M. (2009): "La satisfacción del capital humano como elemento determinante en la actividad hotelera. Una aplicación en dos regiones turísticas". *Estudios turísticos*, 182, pp. 53-69
- SANZ DE GALDEANO, A. (2001): "Gender differences in job satisfaction and labour market participation: UK evidence from propensity score". *13th EALE Annual Conference*, 13-16 September, Jyväskylä, Finland.
- SARKER, S. J.; CROSSMAN, A. y CHINMETEETUCK, P. (2003): "The relationships of age and length of service with job satisfaction: an examination of hotel employees in Thailand". *Journal of Managerial Psychology*, 18 (7-8), pp. 745-758.
- SLOANE, P. y WILLIAMS, H. (2000): "Job satisfaction, comparison earnings and gender". *Labour*, 14, pp. 473-502.
- SCHLESINGER, L. A. y HESKETT, J. L. (1991): "Breaking the cycle of failure in services". *MIT Sloan Management Review*, vol. 32 (3), pp. 17-28.
- VOLKWEIN, J. F. y PARMLEY, K. (2002): "Comparing administrative satisfaction in public and private universities". *Research in Higher Education*, 41 (1), pp. 95-116.
- WEINERT, A. B. (1985): *Manual de Psicología de la Organización. La Conducta Humana en las Organizaciones*. Barcelona: Ed. Herder.
- WORLD TOURISM ORGANIZATION (2011): *Tourist data*. Madrid: Publication Services.
- WRIGHT, T. A. (2006). "The emergence of job satisfaction in organizational behaviour. A historical overview of the dawn of job attitude research". *Journal of Management History*, 12 (3), pp. 262-277.