

**XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES
(CICE 2019)**

**IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO
(HOTELTUR 2019)**

**Satisfacción laboral del personal de servicios de alimentos y bebidas en
hoteles de La Habana**

Job satisfaction of food and beverage service staff in Havana hotels

**Autores: Beatriz Romaní Bendig¹, Julia María Espinosa², René Tejedor Arias³,
Sandra García Vitier⁴**

Resumen

El presente estudio se realizó en dos hoteles de La Habana pertenecientes a uno de los grupos hoteleros del Ministerio de Turismo, en lo adelante hotel A y hotel B, con el objetivo de determinar la satisfacción y motivación laboral del personal que labora en las áreas de servicios de alimentos y bebidas. El procedimiento de trabajo desarrollado incluyó la aplicación de un cuestionario adaptado a partir del propuesto por Monet (1995) y González (2015) al personal que labora en estas áreas. El procesamiento de los datos se realizó a partir del cálculo de porcentajes, el test bidimensional de Friedman y prueba de Wilcoxon para determinar si existe diferencia significativa entre las prioridades laborales. Se utilizó además la técnica de escalamiento óptimo con el fin de obtener una representación gráfica que permita visualizar las variables que más caracterizan el fenómeno estudiado y el alpha de Cronbach para la evaluación de la confiabilidad del instrumento a través del análisis de su consistencia interna, para esto se utilizó el paquete estadístico "Statistic Program for Social Sciences" (SPSS) para Windows (versión 22.0). Se determinó que los trabajadores se sienten comprometidos con su labor y que las variables con más bajo nivel de satisfacción son la relación esfuerzo de trabajo – salario recibido, trasportación, el estilo de trabajo de los directivos y los estímulos morales. El

¹ MSc. Beatriz Romaní Bendig. Profesora Auxiliar. Facultad de Turismo. Universidad de La Habana, Cuba. bea_romani@ftur.uh.cu.

² Dra. C. María Espinosa. Profesora Titular. Facultad de Turismo. Universidad de La Habana, Cuba. julia_espinosa@ftur.uh.cu.

³ Dr. C. René Tejedor Arias. Profesor Titular. Instituto Farmacia Alimentos. Universidad de La Habana, Cuba. tejedor@ifal.uh.cu.

⁴ Lic. Sandra García Vitier. Adiestrada.

reconocimiento del trabajo, la superación personal, promover el trabajo en equipo, y el colectivo de trabajo son las variables que más inciden en la satisfacción del personal.

Palabras claves: satisfacción laboral, alimentos, bebidas, escalamiento óptimo

Abstract

The present study was carried out in two Havana hotels belonging to one of the hotel groups of the Ministry of Tourism, hereinafter hotel A and hotel B, with the objective of determining the satisfaction and work motivation of the personnel working in the areas of food and beverage services. The work procedure developed included the application of a questionnaire adapted from the one proposed by Monet (1995) and González (2015) to the personnel that works in these areas. The processing of the data was made from the calculation of percentages, the Friedman two-dimensional test and the Wilcoxon test to determine if there is a significant difference between labor priorities. The optimal scaling technique was also used in order to obtain a graphic representation that allows visualizing the variables that most characterize the phenomenon studied and the Cronbach's alpha for the evaluation of the reliability of the instrument through the analysis of its internal consistency, for this was used the statistical package "Statistic Program for Social Sciences" (SPSS) for Windows (version 22.0). It was determined that workers feel committed to their work and that the variables with the lowest level of satisfaction are the work effort ratio - salary received, transportation, management style of work and moral stimuli. The recognition of work, personal improvement, promoting teamwork, and the collective work are the variables that most affect the satisfaction of the staff.

Keywords: Job satisfaction, food, beverages, optimal scaling