

Marta Borkowska

***Dojrzałość procesów ZZL a satysfakcja klientów wewnętrznych z pracy
działów HR***

Streszczenie

Celem niniejszej pracy było rozpoznanie struktury korelacji pomiędzy dojrzałością kluczowych procesów ZZL a satysfakcją klientów wewnętrznych z pracy działów HR. Badaniem objęto łącznie 487 respondentów, przy czym z dalszych analiz usunięto 204 odpowiedzi. Respondenci byli zatrudnieni w działach HR oraz na stanowiskach kierowniczych. Wyniki wykazały silną dodatnią zależność zarówno pomiędzy poziomem dojrzałości procesowej kluczowych procesów zarządzania zasobami ludzkimi a poziomem satysfakcji klientów wewnętrznych z pracy działów HR, jak i wszystkimi kategoriami obu zmiennych.

Słowa kluczowe: dojrzałość procesowa, procesy ZZL, satysfakcja klientów wewnętrznych z pracy działów HR