

Experimentando con estrategias para la satisfacción de trabajadores y los efectos en su calidad de vida en Mipymes turísticas

Luis Argüelles, Román Quijano, José Sahuí y Mario Fajardo

L. Argüelles, R. Quijano, J. Sahuí y M. Fajardo

Universidad Autónoma de Campeche, Facultad de Contaduría y Administración. Av. Agustín Melgar S/N Entre Juan De La Barrera Y Calle 20 Col. Buenavista C.P. 24039 Campeche, Campeche, México.
luisarguellesmaa@hotmail.com

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2014.

Abstract

The satisfaction for the work translated into the like or dislike of the worker in your production environment impacts on the business achievements, this experimental and correlational research is the second phase of project of Argüelles et al. (2013), in which having obtained a valid and reliable predictive model to determine it and manipulate it, and in which areas of dissatisfaction were observed is done experimenting with strategies that level business are designed to fold them, applying 50 workers from Campeche tourism mipymes that make up the universe to explore. It explains to what extent these actions changed the perception of the employee with their quality of working life. To perform this analysis, a correlation model is built to see the influence of all the elements that integrate the satisfaction with the quality. The result throws that designed and implemented strategies changed the perception of the quality of life of the worker in a positive way; the predictive model is reliable, that checks the effect using the Student T statistical test, accepting the hypothesis that such strategies impact favorably on the perception of the worker, what will improve organizational competitiveness.

30 Introducción

Múltiples son los aspectos que deben contemplarse cuando se aborda el estudio de la calidad laboral, entre otras cosas: el momento histórico, la concepción religiosa, las diferencias individuales, los aspectos sociales, así como las particularidades empresariales (Boada, De Diego y Vigil, 2004).

Es un reto importante para las organizaciones al garantizar la productividad organizacional. A través del tiempo ha tenido una evolución, se le ha llamado “bienestar”, satisfacción” o “felicidad”, pasando por diversas etapas desde haber sido identificada como necesidad básica humana hasta ser asimilada con la salud, y posteriormente, con el trabajo (Pichardo, 2005).

La empresa ha evolucionado hacia un fin más social que económico, donde convergen los diferentes grupos de interés que componen las organizaciones, dentro de los que se encuentran los trabajadores, planteándose la premisa de que se debe maximizar el valor de todos los stakeholders (Freeman, 1984).

Los antecedentes al respecto hacen referencia que el logro de una mayor rentabilidad se debe a dos factores: el atractivo de la industria y la capacidad para adquirir y coordinar recursos (McGahan y Porter, 1997; Mauri y Michaels, 1998), el segundo factor aludido es el que caracteriza a las organizaciones, dándole un fuerte apoyo a la teoría de recursos y capacidades como marco teórico de la multiplicidad de causas que impactan en el éxito competitivo de las empresas y por ende los buenos resultados empresariales. Para todos es conocido que uno de los recursos más valiosos para las organizaciones son sus trabajadores, quienes con su productividad logran que las empresas permanezcan a través del tiempo y se proyecten hacia una mejor rentabilidad financiera. Aquí es donde observamos que tanto la productividad como los resultados empresariales están influenciados por la calidad de vida laboral que experimentan los trabajadores en su ambiente de trabajo (Zohurul y Siengthai, 2009).

Ante ello la calidad de vida laboral es un concepto relevante en el estudio de los recursos humanos, que ha quedado demostrado en las diversas investigaciones realizadas bajo diferentes enfoques (Kraut, Dumais y Koch, 1989; Joshi, Leichne; pruna, Sager, Jo Store, Williams, 2002; Hart, Ribbing, Abrahamsson, 2005; Ukko, Tenhunen y Rantanen, 2008; Zohurul y Siengthai, 2009).

La calidad de vida en el trabajo cobra particular importancia a partir de los años 70 en los Estados Unidos de Norteamérica, donde se alcanza el reconocimiento social e institucional debido a las actuaciones del “Movimiento de CVL (Calidad de Vida Laboral)”. Su espíritu de lucha parte de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo, prestando especial interés al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. Cuando se lleva a cabo este evento, el tema de calidad de vida laboral se convierte en tema común, y se extiende tanto en el mismo país de origen como en Europa. Su enfoque está ligado a la corriente del Desarrollo Organizacional, y en Europa recibe influjos del enfoque socio técnico y de la democracia industrial. Gran parte del éxito organizacional actual, se basa en la capacidad de integración de los trabajadores a los planes empresariales, consiguiendo que los objetivos institucionales sean adoptados por ellos. Las mipymes, han entendido que a los empleados la parte remunerativa ya no es tan importante, ni significa una estrategia total de retención, que existen una serie de factores que orientan su satisfacción.

Reiterando la corriente Europea, Ulmer (1987) y Hopkins (1983) se identifican con la humanización del trabajo, que propicia el crecimiento a la productividad. El punto en el que los miembros de una organización son capaces de satisfacer sus necesidades en el contexto empresarial, donde se aplican todo tipo de políticas y estrategias de gestión de recursos humanos puede considerarse como calidad de vida laboral (Chiavenato, 1995). La salud laboral es un tema relevante a nivel mundial al referirse a la relación entre salud y el trabajo, con enfoque de encontrar el equilibrio que permita a los empleados desarrollar sus actividades laborales bajo las mejores condiciones posibles, y así llegar a alcanzar el objetivo de lograr el nivel más alto de bienestar físico, mental y social de los empleados en los lugares de trabajo (OIT, 2010) (OMS, 2004).

Esta investigación experimental, parte del estudio transversal realizado en la primera parte del proyecto, en el sector turístico hotelero campechano, para describir y correlacionar la calidad de vida de los trabajadores desde la percepción de la satisfacción al trabajo, diseñando y aplicando estrategias para las 10 empresas, que formaron parte de la población, aplicando con posterioridad en forma consistente el instrumento válido y confiable para medir la calidad de vida en el trabajo (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010), integrado por 7 rubros multidimensionales, del cual se selecciona el relativo a “satisfacción por el puesto de trabajo”.

Siempre nos habremos de preguntar la probabilidad de mejorar las productividad empresarial y el rendimiento óptimo de los trabajadores, si tenemos a la mano un modelo predictivo de calidad de vida laboral y se apliquen estrategias a nivel negocio que las mejore e impacten en ella. De esto se trata la investigación, obtener al final de cuentas si hay un impacto positivo en la percepción de la satisfacción laboral, después del uso de estrategias idóneas que la motiven.

El trabajo se encuentra organizado de tal forma que se hace una revisión del estado del arte acerca de la calidad de vida laboral, tomando como parte de ella la percepción del trabajador acerca de la satisfacción, se presenta el tipo y diseño de investigación, la población y muestra así como el instrumento utilizado, el procedimiento de la recolección de datos hasta llegar a los resultados y conclusiones respectivas.

30.1 Revisión de la literatura

Las transformaciones que ha sufrido la sociedad a través de los tiempos, de industrial a tecnológica, ha cambiado la actividad laboral, sustituyendo la labor física con la mental, incrementando los niveles de competitividad, aparejado por las innovaciones científicas y tecnológicas, produciendo nuevas demandas de los trabajadores, que traen por consecuencia la influencia de la organización en el comportamiento y aspecto socioemocional del individuo dentro de ella, así como del empleado en la empresa.

El estudio de la calidad de vida laboral se viene investigando desde dos perspectivas teórico-metodológicas, básicamente: observándola desde el entorno del trabajo y desde el punto de vista psicológica (Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González et al., 1996). Ambas corrientes difieren en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito de mejora en la calidad de vida, en los aspectos del entorno de trabajo como objeto de estudio, en el punto en que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral. Sin embargo, se complementan y guían a un estudio integral.

En la recopilación de definiciones representativas de la calidad de vida laboral, se encuentran los dos enfoques tratados anteriormente, y que en su conjunto vienen a soportar la teoría de las estrategias que se diseñaron para comprobar su funcionalidad bajo el modelo predictivo obtenido en el trabajo de investigación desarrollado en su primera etapa por Argüelles et al. (2013), siendo: 1. “Un proceso para humanizar el lugar de trabajo” (Walton, 1973), 2. “Condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal” (Lau, 2000), 3. “Alta calidad de vida, cuando: a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizando bien, y c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada, de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales” (Katzell et al., 1975), 4. “Es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados, desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales” (Robbins, 1989), 5. “Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo” (Fernández, 1999), 6. “Conjunto de Estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores” (De la Poza, 1998).

La manera en como las personas perciben el día a día del ambiente laboral, que involucran situaciones como: condiciones físicas, contractuales, remunerativas, de desarrollo, descanso, relaciones sociales que se dan entre los trabajadores, como entre éstos y la parte empresarial, también las actividades y los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción, configuran la multidimensionalidad de la calidad de vida laboral (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, 1998), (Chiang, 2008).

Bajo la perspectiva de la calidad de vida psicológica, se muestra un particular interés en el trabajador, efectuando un análisis minucioso de los elementos que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa en forma directa el individuo. En resumen, el enfoque del entorno de trabajo subordina los aspectos subjetivos de la vida laboral a las condiciones de trabajo y los elementos estructurales de la organización, y la psicológica concede al trabajador un papel destacado. Ambos, son complementarios para el estudio integral de la calidad de vida laboral. El enfoque de la calidad de vida en el entorno de trabajo, tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. El objeto de análisis es el conjunto de la organización comprendida como un sistema, realizando un estudio a nivel macro, esto es, de los diferentes subsistemas que la conforman.

Congruentes con lo expuesto, la calidad de vida laboral manifiesta la forma en que se percibe la experiencia laboral tanto en sus condiciones objetivas como la seguridad, higiene, salario, como en las subjetivas, esto es, la forma en que lo vive y experimenta el trabajador (González et al., 1996).

Se atribuye el término de “calidad de vida laboral” a Louis Davis en 1970, en el que se pretendía describir la preocupación por el bienestar y la salud de los empleados, que toda organización debía generar, a efecto de que se desempeñasen óptimamente en sus labores. En épocas actuales, este concepto abarca también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del centro de trabajo, implicando un respeto a las personas para su comodidad, satisfacción y motivación. La calidad de vida laboral incluye múltiples factores: satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento a los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, apertura de decisión y participación (Chiavenato, 2004).

González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) desde su óptica, para construir el instrumento que mide la calidad de vida laboral (CVT), establecen su definición: “La CVT es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las necesidades personales. Asimismo, continúan señalando, implica la valoración objetiva y subjetiva de la dimensión: soporte institucional para el trabajo.

Como conclusión de los antecedentes teóricos expuestos, y propuestos por los diferentes autores, se puede decir que la calidad de vida laboral ha sido utilizada como indicador de las experiencias humanas en el lugar de trabajo, y, el grado de satisfacción de las personas que lo desempeñan.

Las organizaciones necesitan personas motivadas que participen activamente en los trabajos realizados, que sean atendidos correctamente por sus contribuciones, y que su calidad de vida sea el reflejo de su aporte, tanto al círculo que pertenece como a la misma sociedad de la que es parte. Es por lo expuesto teóricamente, que justamente el instrumento desarrollado por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), resulta el idóneo para medir la satisfacción en el trabajo como parte de la calidad de vida de los trabajadores del sector hotelero campechano, siendo el utilizado en esta investigación.

Como primera parte del proyecto de investigación de la Calidad de Vida Laboral de los empleados de las mipymes turísticas campechanas (Argüelles et al., 2013), se obtuvo un modelo predictivo de cada una de las dimensiones del instrumento CVT-GOHISALO, seleccionando el relativo a “satisfacción en el puesto de trabajo” el cual sirve de base para el experimento de este avance del conocimiento.

Para experimentarlo, la organización diseña estrategias a nivel negocio para las áreas de insatisfacción, que les permitan obtener una ventaja competitiva y mejorar la percepción de la calidad de vida laboral (Hill y Jones, 2005). Para poder comprobar si las estrategias tienen el impacto esperado, basta con establecer: 1. Hipótesis de Investigación (Hi) = el establecimiento de estrategias mejoran la percepción de los trabajadores de la calidad de vida laboral, 2. Hipótesis Nula (Ho) = el establecimiento de estrategias no cambian la percepción de los trabajadores de la vida laboral.

30.2 Metodología

Tipo y diseño de la investigación

La investigación es de tipo experimental correlacional, se tiene un grupo de estudio al que en el segundo semestre de 2013 se le aplican las variables que puedan modificar la estructura de la percepción original de la satisfacción por el puesto de trabajo como parte de la calidad de vida laboral, en el ambiente del sector turístico hotelero de la zona centro de la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche. Inicialmente la entidad diseña sus estrategias de negocio, las aplica y posteriormente se obtienen los resultados, utilizando consistentemente el instrumento elaborado por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), en sus siete dimensiones. Siguiendo este camino, se describen los rasgos característicos modificados de la calidad de vida laboral, de la población sujeta de estudio. Este trabajo es cualitativo, aplicando cuestionarios y utilizando como método la entrevista.

Población y muestra

Ésta se refiere al conjunto de personas, instituciones o cosas al cual está dirigida la investigación, misma que se seleccionó de acuerdo con la naturaleza del problema para generalizar los datos recolectados; en este sentido, la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y sobre la cual se pretende generalizar los resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). El modelo predictivo de calidad de vida se obtuvo con 10 mipymes del sector turístico campechano, con 50 trabajadores, que representaron a la población total,

Con lo anterior, tal como lo manifiesta Cárdenas (1996), se está ante la presencia de una muestra del tipo censal, ya que puede participar toda la población, sin necesidad de determinarse la muestra. Ratificando lo anterior, Chávez (1994) señala que una muestra censal poblacional implica la obtención de datos de todas las unidades del universo, acerca de las cuestiones que constituyen el objeto censado, los datos se recogen entre una muestra de unidades que representan el universo, dado que la población es pequeña y se puede hacer un estudio de cada uno de los elementos que la conforman. Las estrategias a nivel negocio se diseñaron para las 10 empresas modelo, con 50 trabajadores, misma utilizada en la muestra inicial, ya que el objeto es generar ventaja competitiva.

Instrumentos

Al ser la continuación del proyecto de investigación desarrollado por Argüelles et al (2013), el instrumento ya ha sido comprobado ser adecuado para el objeto del trabajo. Ya aplicado, después del diseño y uso de las estrategias a nivel empresa, se determinó su confiabilidad, obteniendo 0.89 de alfa de cronbach, por lo que se considera aceptable (Hernández, Fernández y Baptista. 2006). Para las variables relacionadas con la satisfacción con el puesto de trabajo como parte de la calidad de vida laboral, se aplicó el CVT-GOHISALO (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010), creado específicamente para medir este concepto, debidamente acreditada su validez y confiabilidad, dimensión del instrumento construido con 11 ítems. Los ítems se encuentran agrupados por tipo de respuesta, las cuales se encuentran en escala tipo Likert de 0 (la peor calificación), hasta 4 (la mejor calificación). Para la interpretación de los resultados se recomienda utilizar los límites para el puntaje de satisfacción baja, media y alta, en cada una de las dimensiones.

El instrumento se aplicó de manera personalizada e individual con la finalidad de estar seguros de que los ítems fueran comprendidos por los empleados del sector hotelero. El cuestionario para describir la satisfacción por el trabajo como parte de la calidad de vida laboral, se aplicó bajo la corriente cualitativa, utilizando como método la entrevista. Se desarrolló con los 50 trabajadores del caso de estudio de las organizaciones del sector hotelero de la zona centro de la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche. Con las respuestas, se construyó una base de datos para que las variables contenidas se analizaran en función a distribuciones de frecuencias.

Aplicado el instrumento a la población que sirve de base al experimento, se obtuvo un nuevo modelo calidad de vida laboral, que se comparó con el original propuesto en la primera parte del proyecto de investigación, determinándose el grado de afectación que tuvieron las estrategias a nivel negocio implantadas por la organización en la percepción de los trabajadores de su satisfacción en el trabajo como parte de la calidad de vida laboral, auxiliándose de la prueba estadística T de Student. Para una mejor comprensión del concepto de estudio, habrá que revisar la Tabla 1, en la que se operacionaliza la variable.

Tabla 30 Operacionalización de la variable

Variable	Concepto
Satisfacción por el Trabajo	Es la sensación de gusto o disgusto del trabajador con respecto a la función encomendada, se estudian aspectos relativos a: dedicación a la labor, pertenencia, participación, despliegue de habilidades y aptitudes para el trabajo, reconocimiento y autovaloración.

Para una mejor interpretación de los resultados a alcanzar, en la Tabla 1 se define la variable que es estudiada y que forma parte del instrumento que mide la calidad de vida laboral y que está contenida y se estructurada en un cuestionario.

30.3 Resultados

Atendiendo a los objetivos particulares del proyecto de investigación, para el modelo predictivo de “satisfacción por el trabajo” como parte de la calidad de vida laboral determinado en la primera parte de Argüelles et al (2013), se diseñaron 3 estrategias a nivel negocio para los 6 ítems de insatisfacción, del total de 11 cuestionados, que fueron aplicadas con los resultados de impacto que se narran a continuación:

Dimensión “Satisfacción por el trabajo”

Se diseñaron y aplicaron estrategias tales como: Establecimiento de compensaciones de trabajo y estímulos de trabajo, involucramiento del trabajador en las actividades de la empresa, realizaciones de análisis de puestos y el establecimiento de un manual de procedimientos. Con ello se propició que se modificara la percepción de los trabajadores en forma positiva, toda vez que se registran incrementos notables en el número de casos: del 0-24% de satisfacción a 7 (14%), del 25-49% de satisfacción a 33 (66%) y del 50-74% de satisfacción a 7 (14%) trabajadores, a partir de los cuales posicionan a los empleados, en escala de crecimiento hacia su satisfacción total. Véase Tabla 2 y Tabla 3.

De esta forma, los resultados de los niveles de satisfacción posteriores a la aplicación de las estrategias formuladas para la dimensión Satisfacción por el trabajo aumentan en los trabajadores, lo cual deja en claro que la implementación de las estrategias fue efectiva para mejorar las percepciones del trabajador con respecto a su trabajo y de esta forma permitirle una mejora continua.

Después de analizar los datos con el método estadístico de la prueba de T de Student para datos relacionados, se obtiene el valor calculado de $t_0 = -20.1251$ y se compara con los valores críticos de la tabla de la distribución T de student, por consiguiente observamos que a una probabilidad de 0.05 con 6 grados de libertad le corresponde 2.0096. Esto quiere decir que, el cálculo tiene una probabilidad menor que 0.05, lo que nos lleva a tomar la decisión de aceptar la H_1 y rechazar la H_0 .

Tabla 30.1 Áreas de insatisfacción de la dimensión y estrategias diseñadas

Insatisfacciones (ítems 2,5,6,7,8 y 9)	Estrategias
1. Horario de la jornada de trabajo	Establecimiento de compensaciones y estímulos de trabajo,
2. Insatisfacción por laborar en una institución y no en otra	Involucramiento del trabajador con la organización (participación en las decisiones de la empresa) y
3. La relación de las funciones que se realizan en la organización	Realización de análisis de puestos y el establecimiento de un manual de procedimientos.
4. Existe insatisfacción por parte de los empleados de no poder utilizar sus habilidades potenciales	
5. Insatisfacción por no poder aplicar la creatividad por parte de los trabajadores.	

En la tabla 2 podemos observar que se diseñaron 3 estrategias para los 6 ítems que presentaban insatisfacción, entre los cuales se encuentran: establecimiento de estímulos dentro del trabajo, y una mayor participación de los empleados dentro de su organización, esto con el fin de mejorar las áreas que presentaban insatisfacción.

Tabla 30.2 Satisfacción antes y después del experimento

% de Satisfacción	Número de casos	% del total
0-24%	7	14%
25%-49%	33	66%
50%-74%	7	14%
75%-100%	3	6%
Más del 100%		
Total	50	100%

Como se puede observar en la tabla 3, existen incrementos considerables de los empleados entre los que se destacan: del intervalo de 0-24% de satisfacción a 7 empleados, del 25-49% de satisfacción a 33 y de 50-74% de satisfacción a 7 de ellos, con lo cual queda claro que las estrategias pudieron mejorar la satisfacción de los empleados

30.4 Discusión y conclusión

Con base en la información obtenida, se identifica en términos generales que los trabajadores del sector turístico campechano presentan una mayor satisfacción en su calidad de vida laboral. Esto en función a que se implementaron estrategias dentro de la dimensión de satisfacción por el trabajo y dejaron como resultado la eliminación de las áreas de insatisfacción por las que atravesaban los trabajadores del sector turístico campechano. La dimensión satisfacción por el trabajo presentó mejoría en torno a la satisfacción por parte de los empleados ya que se obtuvo incrementos notables en el número de casos: del 0-24% de satisfacción a 7 (14%), del 25-49% de satisfacción a 33 (66%) y del 50-74% de satisfacción a 7 (14%) trabajadores. La mejora se presenta debido a que los empleados empezaron a recibir estímulos económicos debido al horario de su jornada de trabajo y del involucramiento del personal con las decisiones de la empresa, lo cual sin duda logró estimular más al trabajador, al sentirse parte esencial de la organización.

Conclusión general

La globalización y la competitividad ha crecido mucho a lo largo de los años, por este motivo es importante tener en cuenta al recurso más importante que tiene una organización: el capital humano. Antes de la aplicación de las estrategias, se buscaba poner más énfasis en propiciarle al trabajador la sensación global de agrado o gusto con relación a su empleo (satisfacción por el trabajo). Luego de la aplicación de las mismas es seguro mencionar que este punto fue mejorado con éxito al permitir al trabajador del sector turístico campechano una mejor forma de vivir, de trabajar, de sentirse parte de su organización, al brindarle la firmeza en relación con su organización y hacerle sentir de su agrado las labores que desempeñar dentro de su puesto de trabajo en la organización. Con lo expuesto, se concluye que el modelo predictivo de calidad de vida laboral que se presenta para esta dimensión, es confiable y el diseño e implantación de estrategias a nivel negocio arrojó el resultado esperado.

30.5 Recomendaciones

El instrumento utilizado para medir la calidad de vida laboral, se contextualizó al sector turístico hotelero, ubicado en el centro histórico de la ciudad de Campeche, Campeche, por lo tanto, su alcance se circunscribe a él. Podría utilizarse en otras realidades, siempre y cuando se estime que su fiabilidad sea aceptable en ellos. Paulatinamente, ir depurando las estrategias a nivel negocio, que se instrumentaron, toda vez que la percepción apunta a la satisfacción pero no logra rebasar el nivel 3, de un total de 4, o en su caso, probar con otras nuevas.

30.6 Referencias

- Argüelles Ma, L. A., Quijano García, R. A., & Sahuí Maldonado, J. A. (2013). Satisfacción En El Trabajo Como Promotor De La Calidad De Vida Laboral En Empleados Del Sector Turístico Campechano. Guadalajara, Jalisco, México Centro de Estudios e Investigación Para el Desarrollo Docente CENID A.C.
- Boada, J., De Diego, R. y Vigil, A. (2004). Estudio de la bondad psicométrica y estructura factorial de una escala de absentismo laboral (ABS- 74). Revista de Encuentros de Psicología Social, 2 (1), 173-180.
- Cárdenas, A. (1996). "Plan de Acción". Aula Abierta Año I, no. 3
- Chávez, N. (1994). Introducción a la investigación educativa. Maracaibo: ARS Gráficas, S.A
- Chiang M, Krausse A. Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Horizontes empresariales 3/R. Concepción, Chile: Universidad del BioBio; 2008. p. 23-50.
- Chiavenato I. Recursos humanos. S. Paulo: Editora Atlas; 1995.
- Chiavenato, I. (2004). Calidad de Vida Laboral. En Gestión del talento humano. Colombia: McGraw Hill.
- Davis, L. y Cherna, A. (1975). The quality of working life. Nueva York: The Free Press, McMillan Publishers.

- Elizur, D. et Shye, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life. *Applied Psychology: An International Review*, 39(3), 275-291.
- Fernández Ríos, M. (1999). *Diccionario de RRHH. Organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Pitman. Boston.
- González P, Peiró JM, Bravo M. Calidad de vida laboral. En Peiró JM, Prieto F, eds. *Tratado de Psicología del Trabajo*. Madrid: Síntesis; 1996. p. 161-186.
- González R, Hidalgo G, Salazar J, Preciado M, (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo "CVT-GOHISALO". *Cienc Trab*. Abr-Jun; 12 (36): 332-340)
- Hart, H.; Ribbing, E. y Abrahamsson, K. (2005). *Quality of Working Life, Industrial Relations and Labour Productivity*. Report from two workshops in WORKIN- NET Stockholm, May 25-27.
- Hernández, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Pilar Baptista, Lucio. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. Cuarta edición, XLIV.
- Hill, C. W., & Jones, G. R. (2005). *Administración estratégica. Un enfoque integrado* (Sexta ed.). MEXICO, D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO.
- Hopkins, A. H. (1983). *Work and job satisfaction in the public sector*, Totowa, Rowman & Allanheld.
- Joshi, Sunil; Leichne, John; Melanson, Keith; Pruna, Cristina; Sager, Nicolai; Story, Cathi y Williams, Kevin (2002). *A Case of Social Responsibility or Competitive Advantage?* Human Resources Dept, Dr. Parsons, Georgia Institute of Technology.
- Katzell, R. A., Yankelovich, D., Sein, M., Ornati, D. A., y Nash, A. (1975). *Work, productivity and job satisfaction*. Nueva York: Psychological Corporation
- Kraut, Robert; Dumais, Susan y Koch, Susan (1989). "Computerization, productivity and quality of work-life". *Social Aspects of Computing*. Vol.32, N°2, pp. 220-238.
- Lau, R.S.M. (2000). «Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model». *International Journal of Service Industry Management*, 11(5); 422-437.
- Mauri, A. y Michaels, M.(1998). "Firm and Industry effects within strategic management: An empirical examination". *Strategic Management Journal*, N°19, England, pp. 211-219.
- McGahan, A. y Porter, M. (1997). "How much does industry matter, really?". *Strategic Management Journal*. N°18, England, pp.15-30.
- Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. *Encuesta de calidad de vida en el trabajo (ECVT)*. De España. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; 1998.
- Organización Internacional del Trabajo. *Información sobre trabajo sin riesgo* [citado 4 Ago 2010]. Disponible en: <http://www.ilo.org/publicv/spanish/protection/safework/>.

Organización Mundial de la Salud. Clasificación internacional de familia de indicadores sobre salud de la OMS. Junio 2004 [citado 4 Ago 2010]. Disponible en: <http://www.who.int/classifications/en/WHOFICFamily.pdf>.

Pichardo A. 2005. Bibliografía sobre calidad de vida y temas conexos [en línea]. Disponible en: <http://www.cinpe.una.ac.cr/investigacion/proyectos/calidadde-vida/bibliografiaBibliograf%EDa.pdf>. [Consultado en enero de 2014]

Poza de la, J. (1998). Satisfacción, clima y calidad de vida laboral. En Rodríguez, A. (Coord.) *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Pirámide.

Robbins, S. (1989). *Organizational behavior: concepts, controversies and applications*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Taylor, J. C. (1978). *Concepts and problems in studies of quality of working life*. Manpower Administration, U.S Department of Labor.

Ukko, Juhani; Tenhunen, Jarkko y Rantanen, Hannu (2008). "The Impacts of Performance Measurement on the Quality of Working Life". *Business Performance Management*, Vol.10, N°1, Estados Unidos pp. 86-98.

Ulmer, D. L. (1987). "Job satisfaction of community hospital educators", *Dissertation Abstracts International*, 49.

Walton, R.E. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales*. México: Fondo Educativo Interamericano.

Zohurul, Islam y Siengthai, Sununta (2009). *Quality of Work Life and Organizational Performance: Empirical Evidence from Dhaka Export Processing Zone*. This paper is prepared for the ILO Conference on 'Regulating for Decent Work, to be held at the International Labour Office, Geneva during July 8-10, 2009.