

## La satisfacción en el trabajo y su relación con los resultados financieros de las pymes turísticas

ARGÜELLES-MA, Luis Alfredo†\*, QUIJANO-GARCIA, Román Alberto, FAJARDO, Mario Javier y MEDINA-BLUM, Fernando

*Universidad Autónoma de Campeche*

Recibido 04 de Agosto, 2016; Aceptado 23 de Noviembre, 2016

### Resumen

Las PYMES en México son factor clave del desarrollo económico, forman la columna vertebral de la economía mexicana, generando 72% de empleo y 52% del PIB del país (Secretaría de Economía en México, 2012). El objetivo planteado es determinar los factores que contribuyen al éxito y fracaso del negocio, mediante un estudio realizado a una muestra de PYMES de Ciudad Obregón, Sonora, México, con la finalidad de identificar dichos factores para contribuir a la mejora de procesos y administración; considerando una muestra de 45 empresas de diversos giros de la localidad. El estudio es descriptivo, no experimental y de corte transversal. Los resultados manifiestan que las causas de éxito de las PYMES estudiadas están relacionadas con cultura empresarial, experiencia, actitud de emprendimiento, entre otras. En el análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se observó que se requiere mejorar en el ámbito financiero y administrativo.

Las empresas estudiadas fueron coincidentes en los factores de éxito y fracaso: carencia de conocimiento del negocio, fallas administrativas y en el control del recurso financiero. Finalmente se recomienda que para seguir creciendo como empresa es necesario contar con una cultura empresarial, buen manejo de las finanzas y mejora continua en su administración.

**Pequeñas y medianas empresas (PYMES), causas de éxito, fracaso empresarial**

### Abstract

Small and Medium business in Mexico are key factor of economic development, form the backbone of the Mexican economy, generating 72% of employment and 52% of the GDP of the country (Ministry of Economy in Mexico, 2012). The stated objective is to determine the factors contributing to the success and failure of the business, through a study of a sample of small and medium business in Ciudad Obregon, Sonora, Mexico, in order to identify these factors contribute to process improvement and management; considering a sample of 45 companies from various twists of the town. The study is descriptive, not experimental and cross-sectional. The results show that the causes of success of SMEs surveyed are related to corporate culture, experience, entrepreneurial attitude, among others.

In the analysis of strengths, weaknesses, opportunities and threats, it was observed that required improvement in the financial and administrative field. The companies in study agreed in the factors of success and failure: lack of business knowledge, management failures and control of financial resources. Finally it is recommended that to continue growing as a company is required to have a corporate culture, good financial management and continuous improvement in its administration.

**Small and Medium business, causes of success, business failure**

**Citación:** ARGÜELLES-MA, Luis Alfredo, QUIJANO-GARCIA, Román Alberto, FAJARDO, Mario Javier y MEDINA-BLUM, Fernando. La Satisfacción en el Trabajo y su Relación con los Resultados Financieros de las Pymes Turísticas. Revista de Negocios y PYMES 2016, 2-6: 25-34

† Investigador contribuyendo como primer autor.

\*Correspondencia al Autor .Correo Electrónico:(luisarguellesmaa@hotmail.com)

**Introducción**

La Comisión Europea considera que la satisfacción en el trabajo es un indicador que forma parte de la calidad de vida, se han desarrollado innumerables trabajos desde los orígenes de Hamermesh (1977), Freeman (1978) y Borjas (1979). Los encargados de dirigir las empresas destacan que la satisfacción del trabajador con su trabajo es sumamente importante, las investigaciones apuntan a que la fidelidad de un trabajador con su empresa así como su productividad y repercusión en los resultados empresariales dependen de un alto grado de satisfacción laboral (Clark et al., 1998), todo ello derivado de que a mayor satisfacción laboral esta se repercute en la mejoría en la satisfacción de los clientes (Fonsam et al., 1998). Dentro de los factores más relevantes que afectan esta satisfacción laboral se tienen las horas extras, remuneración, estabilidad y seguridad en el empleo, tareas, posibilidad de ascenso y las relaciones sociales (Ahn y García, 2004; Boria-Reverter, 2012). Algunos investigadores afirman que la satisfacción en el trabajo como variable de estudio relevante de los recursos humanos data del estudio realizado por Hoppock (1935), aquí se pretende demostrar la relevancia de la satisfacción y su efecto en la productividad y la rentabilidad organizacional.

Analizar el grado de satisfacción en el trabajo, a la luz de todas las vertientes, implica centrar la atención en las características del individuo, las circunstancias del ambiente de trabajo, o la combinación de ambas. La gestión empresarial es centro de atención y objeto de estudio de los investigadores, empresarios y autoridades gubernamentales, por su impacto en el desarrollo de las organizaciones y su penetración en las diversas esferas sociales (Zayas, 1996).

En los momentos que vivimos, globalizado, variado y con una sociedad del conocimiento creciente, el hombre desempeña un papel preponderante en la organización, su desarrollo y evolución. En la gestión empresarial, el elemento humano es el más dinámico y es un producto de la interrelación de personas con la organización, políticas, normas y métodos alineados con la visión y misión empresarial. Hacer una gestión correcta es fundamental al significar un mayor grado de eficiencia, efectividad, eficacia y compromiso de los trabajadores para generar mayor productividad y rendimiento.

Estudiar la satisfacción en el trabajo es una problemática que se deriva desde el mismo proceso de división del trabajo y se sistematiza al surgir la psicología y la administración como ciencias, es algo complejo y controvertido desde el punto de vista científico, al existir múltiples tendencias en el estudio tanto del hombre como de la actividad laboral. Esta satisfacción laboral ha sido una de las variables más estudiada en el ámbito del entorno del trabajo, aún no ha existido un consenso en cuanto a su definición, algunos especialistas señalan que está libre de teoría, en consecuencia no hay un pronunciamiento unánime para definir este elemento de satisfacción en el trabajo.

Hasta la fecha los enfoques de las investigaciones acerca de la satisfacción laboral tienen una teoría sobre la motivación, es una continuidad que va desde la total satisfacción hasta la insatisfacción (Taylor, 1911; Mayo, 1933; Herzberg et al., 1959; Locke, 1976; Robbins & Coulter, 1996). Para Robbins (2000, 2006) la motivación es la disposición de hacer algo y que está condicionada por la capacidad de estos actos para satisfacer alguna necesidad. La motivación y la satisfacción laboral son formaciones diferentes, la primera es el eje de la segunda.

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral, hay evidencia que los principales factores son: trabajo intelectual y estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables en el entorno y compañerismo. Los mismos empleados prefieren puestos que les proporcionen oportunidades para demostrar sus habilidades y capacidades además de ofrecer un gran abanico de tareas, así como retroalimentación acerca de su desempeño. Aquellos puestos sin reto provocan rutina, fastidio, frustración y pueden conducir al fracaso. Asimismo, los empleados requieren sistemas de pagos y políticas de ascenso justas y congruentes con su visión.

Existe un tema que atrae a los estudiosos del comportamiento organizacional y es la relación entre la satisfacción y productividad que deriva en resultados financieros óptimos. Una pregunta que habrá que resolver es si los trabajadores satisfechos son los más productivos y que aportan a la rentabilidad de las organizaciones, entendiendo por productividad la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de las empresas, es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o parte de ella (Robbins, 1998; Stonner, 1994).

Es un verdadero reto estudiar la satisfacción en el trabajo como parte de la Calidad de Vida Laboral, principalmente porque es el motor que garantiza la productividad y se refleja en los rendimientos financieros de las organizaciones. Para el empleo habrá que establecer un modelo eficiente de productividad, basado en que la producción busca controlar los tiempos invertidos en los procesos productivos a fin de reducir los costos de producción.

Un nuevo pensamiento en la organización, es pensar en el binomio empresa-trabajador lo que lleva a tener el control de estos dos elementos para provocar mayor eficiencia y productividad de los entes económicos.

Para Zohurul y Siengthai (2009) los resultados empresariales y la productividad están influenciados por la calidad de vida del trabajador.

A través de este artículo se pretende contribuir al conocimiento de la satisfacción en el trabajo como parte de la calidad de vida laboral y la influencia que tiene en los resultados de las organizaciones. Para alcanzar este objetivo primero habrá que revisar los elementos que configuran la satisfacción laboral como segmento de la calidad de vida en el trabajo, y los resultados financieros en los entes económicos.

Este trabajo de investigación aporta al conocimiento un modelo matemático predictivo que condiciona los resultados financieros de las organizaciones con la satisfacción en el trabajo de sus empleados. Por supuesto que bajo un contexto definido de las Pymes Turísticas del Estado de Campeche.

### **Marco teórico**

Referirse a Calidad de Vida laboral es abordar un concepto multidimensional que enmarca todos los aspectos del trabajo encontrando lo que es la satisfacción en el trabajo; se pretende con este concepto dinámico el pleno desarrollo humano, tratando de encontrar el punto de enlace del trabajador con la empresa.

Rousseau & Mclean-Parks (1993) y Thompson & Bunderson (2003) han estudiado la satisfacción o insatisfacción en el puesto de trabajo desde varias aristas, la han relacionado con las tareas, con los jefes, con la modificación del contrato psicológico entre la empresa y el recurso humano, así como la dinámica evolutiva empresarial adaptada a la vida laboral de los empleados. Se determina una relación positiva entre el contrato de trabajo y la satisfacción laboral, el compromiso, la motivación y la evaluación de las relaciones de empleo (Guest y Conway, 2002).

La satisfacción se toma con un factor determinante en la gestión de los recursos humanos y es un elemento fundamental para promover la productividad y rendimientos financieros de las organizaciones, constatando que aquellos trabajadores más satisfechos son generalmente los más productivos (Martínez, 2007).

Cuando se habla de organizaciones productivas es necesario tocar el tema de los recursos humanos, ya que se requiere la participación de las personas y de una constante relación con las empresas; los factores que inciden en la productividad son la motivación, la satisfacción laboral, y el clima laboral entre otros (Cequea y Nuñez, 2011).

Es responsabilidad de la dirección de las empresas, así como de todos los diferentes niveles de supervisión, conocer el estado de satisfacción o insatisfacción que se manifiesta en los centros de trabajo, investigando las actitudes de trabajadores y directivos, ya que del conocimiento profundo de ello dependerá el éxito de la organización, para hacerla más eficiente, competitiva y rentable (Pinilla, 1982).

Cuando González et al., (2009) esboza la calidad de vida laboral como un concepto multidimensional que se perfecciona cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su percepción ha cubierto sus necesidades personales; para su estudio las divide en 7 dimensiones dentro de la que se encuentra la satisfacción en el trabajo. Asimismo, el concepto influenciado por el neopositivismo que elige como lógica las categorías e incluye como objeto de estudio todos los que pueden describirse en la estructura de las organizaciones, además que reconoce la necesidad de basarse en el funcionalismo que propone una teoría de la motivación para conocer la Calidad de Vida Laboral y que contiene inmersa la satisfacción de los trabajadores es el señalado por González et al. (2010) que lo concluye como: “Es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre”.

Los resultados empresariales corresponden al valor creado por las organizaciones y su otra parte se refleja en dos formas: la mejora de la capacidad empresarial para el valor futuro conocido como “Beneficio Estratégico” y el valor creado por la producción denominado “Utilidad Contable”, por tanto el resultado empresarial es la retribución al factor empresa por su participación en los procesos de creación de valor social (Sastré, 2006). Por otro lado los empleados son los elementos estratégicos necesarios para alcanzar los resultados empresariales esperados (Zohurul y Siengthai, 2009).

## Metodología

Se inicia el trabajo aproximando los conceptos de satisfacción en el trabajo, calidad de vida, resultados empresariales y la correlación entre ellos, siendo su diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transeccional (Hernández et al., 2006), toda vez que el objeto de estudio es describir el grado satisfacción de los trabajadores con su empleo como parte de la calidad de vida laboral y su relación con la rentabilidad de las organizaciones.

Se trabaja con 33 empresas del sector turístico del Municipio de Campeche, al ser las más representativas del medio de acuerdo a las fuentes informativas del Sistema Empresarial Mexicano y contar con más de 10 trabajadores cuando menos para poder ser investigadas y obtener aportaciones significativas. Cuando se realiza el estudio en los 3 primeros meses de 2016 se trabajó en forma censal encontrando en su momento a 264 empleados.

La recolección de datos para las variables independientes identificadas como:  $X_1$  al  $X_{10}$  se hizo a través del instrumento válido y confiable elaborado por González et al. (2010), mismo que fue contextualizado y piloteado con un  $\alpha$  de cronbach de 0.87 que es satisfactorio. Este cuestionario consta de 7 dimensiones con 74 ítems, tomándose la variable "Satisfacción en el trabajo" con 10 ítems para este trabajo de investigación, que están estructurados en una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta: Nada satisfactorio = 0, Poco satisfactorio = 1, Punto neutro = 2, Satisfactorio = 3, Muy satisfactorio = 4. Relativo a la variable dependiente identificada como Y, el valor asignado es el relativo a los resultados financieros de las empresas por el ejercicio fiscal 2015.

Las especificaciones del cuestionario para medir la satisfacción en el trabajo como parte de la calidad de vida se muestran en Tabla 1 que se convierten en las variables independientes denominadas de la  $X_1$  a la  $X_{10}$ , así como la variable dependiente que corresponde a los resultados financieros identificada como Y.

Variable	Descripción
Y	Resultados Financieros
$X_1$	Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro
$X_2$	En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro
$X_3$	Con respecto al turno del trabajo que tengo asignado me encuentro
$X_4$	En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es
$X_5$	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comprado con otras instituciones que conozco) es
$X_6$	Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es
$X_7$	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es
$X_8$	Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo
$X_9$	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento
$X_{10}$	Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es

Fuente: Elaboración propia con elementos del cuestionario González et al., (2010)

**Tabla 1** Identificación de las variables independientes y dependientes

El cuestionario fue aplicado directamente a los 264 trabajadores de las 33 empresas con objeto de comprobar la obtención confiable de los datos, asimismo, la información financiera se hizo vía solicitud formal a las organizaciones quienes por confidencialidad solo dieron este dato, sin mayor información posible. De los datos así colectados en primera instancia se obtuvo la media para cada una de los variables independientes y se agruparon en una matriz de datos para cada una de las empresas. El modelo matemático se obtiene utilizando el programa Statistic Package for Social Science SPSS versión 23.0 para Windows.

Se obtiene la ecuación de regresión múltiple y se comprueba con el estadístico de ajuste de bondad, con ello se logra mayor confiabilidad al permitir verificar la tendencia razonable de los resultados.

## Resultados

Congruente con el rigor metodológico establecido y derivado de los 264 instrumentos aplicados a los empleados de las 33 empresas del Sector Turístico Campechano, además de la información financiera de éstas, se elabora la base de datos que muestra las medias de los 10 ítems que corresponden a las variables independientes de “Satisfacción en el Trabajo” para establecer el punto de comparación con la variable dependiente “Resultados Financieros”.  
Tabla 2.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
.33										
.31										
.32										
.31										
.33										
.29										
.3										
.31										
.3										
.33										
.3										
.31										
.33										
.33										
.32										
.34										
.3										
.29										
.38										
.31										
.36										
.34										
.33										
.36										
.35										
.34										
.33										
.33										
.35										
.31										
.37										
.36										
.33										

**Tabla 2** Matriz de datos Resultados Financieros Satisfacción en el trabajo

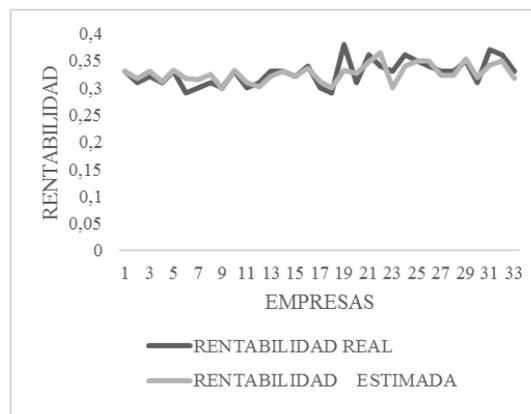
En la Tabla 2 se puede observar que la rentabilidad de las empresas oscila del 0.29 a 0.38, lo que significa que por cada peso de activos invertidos se están generando entre 0.29 y 0.38 de resultados financieros; asimismo, que la percepción de los trabajadores con la satisfacción en el trabajo es satisfactoria, toda vez que la mayor incidencia se da en los niveles 3 = Satisfactorio y 4 = Muy Satisfactorio.

Se estima el modelo de regresión y correlación múltiple Resultados Financieros-Satisfacción en el Trabajo con los resultados siguientes: 1. Todas las variables independientes fueron incluidas en el modelo, esto es, ninguna fue rechazada para el análisis al ser su valor diferente a cero; el coeficiente de correlación múltiple (R) es del 72.9% y el de determinación (R<sup>2</sup>) es de 53.1%; el error típico de la estimación es de 0.01907 con un nivel de significación de 0.036, lo anterior soporta que el modelo matemático que se obtenga como resultado es confiable; el análisis de la varianza (ANOVA) arroja un estadístico F con valor de 2.490 mayor al nivel de significancia que es de 0.036; la variable dependiente "Y" adquiere un valor constante de 0.174 cuando todas las variables independientes son iguales a cero "0"; los coeficientes B (Beta) con intervalo de confianza del 95% para cada una de las variables independientes arrojan: B1 = 0.007, B2 = 0.007, B3 = 0.001, B4 = 0.005, B5 = 0.003, B6 = 0.004, B7 = 0.003, B8 = 0.009, B9 = 0.010 y B10 = 0.003.

La ecuación de regresión múltiple con 10 variables independientes es la mostrada como ecuación (1):

$$\begin{aligned}
 Y = & 0.174 + 0.007X_1 + 0.007X_2 + 0.001X_3 \\
 & + 0.005X_4 + 0.003X_5 \\
 & + 0.004X_6 + 0.003X_7 \\
 & + 0.009X_8 + 0.010X_9 \\
 & + 0.003X_{10}
 \end{aligned}
 \tag{1}$$

Mediante el estadístico de bondad de ajuste se comprueba que existe una alineación de los valores de las variables y que no están dispersas, comparando los valores reales con los estimados, lo que infiere que el modelo matemático es altamente confiable y predictor. Véase Gráfico 1



**Gráfico 1** Bondad de Ajuste del modelo Resultados Financieros-Satisfacción en el trabajo

## Discusión y Conclusiones

Del análisis a la información recolectada de las 33 empresas y 264 trabajadores que dependen de ellas, a través del estadístico descriptivo, se puede observar que todas marcan una razonable rentabilidad y que sus empleados perciben que se encuentran satisfechos a las actividades que desempeñan en su puesto de trabajo. Los índices así lo reflejan al presentar resultados financieros positivos que van del 0.29 al 0.38, así como percepción entre 3 y 4 de calificación que de por sí son satisfactorias.

Este estudio deja de manifiesto que las empresas que se toman mantienen en promedio 9 trabajadores y que son similares en cuanto a la rentabilidad que las investigadas por Benavente (2008) al tener rendimientos financieros en un promedio del 35% sobre sus activos, cuya investigación revela la influencia de la calidad de vida sobre dichos resultados.

En tanto al recurso humano se le proporcionen todos los elementos necesarios para poder percibir una adecuada satisfacción, los resultados financieros irán en crecimiento y ser lo que los actores de las organizaciones esperan. Ante este panorama, la ecuación (1) obtenida es un elemento predictor valioso que permite ratificar lo expuesto al determinar una relación positiva creciente entre los resultados financieros y la satisfacción con el trabajo de los empleados. Queda ratificado con el coeficiente de correlación del 72.9% y el de determinación del 53.1%, significando que cualquiera de las variables independientes da respuesta a los resultados financieros (dependiente).

Aún más queda de manifiesto el carácter predictor de la ecuación (1) al revisarse a través de la bondad del ajuste (Gráfico 1) que al ser sustituidos en la ecuación (1) los valores reales proyectamos los estimados, se observa que existe la misma tendencia positiva en la obtención de los resultados empresariales.

Hay que prevenir que la investigación presentada está sectorizada a empresas turísticas, y a solo una dimensión de la calidad de vida laboral estudiada por Gonzalez et al., (2010), realizada para ir analizando cada una de sus 7 dimensiones contenidas en el cuestionario de recolección de datos debidamente validado. El reto es seguir con la revisión detallada de las demás dimensiones para concluir acerca de la influencia en los rendimientos de las empresas.

Esto nos lleva a continuar con los trabajos de investigación hasta concluir con todas las dimensiones y sustentar la conclusión en forma integral. También es necesario ratificar que el mismo sentido de resultados obtuvo en su trabajo Zohurul y Siengthai (2009), aunque no con la expectativa esperada.

### Referencias

- Ahn, N. y J.R. García (2004): Job satisfaction in Europe, FEDEA Documento de trabajo 2004-11, Madrid.
- Benavente, José (2008). La Dinámica Empresarial en Chile (1999-2006). Ministerio de Economía. Gobierno de Chile. Chile.
- Bòria-Reverter, S., M. Crespi-Vallbona y O. Mascarilla-Miró (2012): Variables determinantes de la satisfacción laboral en España, Cuadernos de Economía 35, pp. 9-16.
- Borjas, G.J. (1979): Job satisfaction, wages and unions, *Journal of Human Resources* 14, pp. 21-40.
- Cequea, M. & Nuñez, M. (2011). Factores humanos y su influencia en la productividad. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 16(53), 116-137.
- Clark, A.E., Y. Georgellis y P. Sanfey (1998): Job satisfaction, wage changes and quits. Evidence from Germany, *Research in Labour Economics* 17, pp. 95-122.
- Fonsam, E.B., M.F.J. Grimsley y S.J. Wisher (1998): Exploring models for employee satisfaction with particular reference to a police force, *Total Quality Management* 9, pp. 235-247.

- Freeman, F.B. (1978): Job satisfaction as an economic variable. American Economic Association, Papers and proceeding 68, pp. 135–141.
- González R, Hidalgo G, Salazar J, Preciado M. (2010) Elaboración y validación del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO”. *Ciencia y trabajo*; 36: pp. 332-340
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. & Preciado, M. L. (2009). Fundamentos teóricos de la calidad de vida laboral. En *Instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO*. México.
- Guest, D. & Conway, N. (2002). Communicating the psychological contract: an employer perspective. *Human Resource Management Journal*, 12(2), 22-38.
- Hamermesh, D.S. (1977): Economics aspects of job satisfaction. En: O.C. Ashenfelter y W.E. Oates (eds.), *Essays in Labor Market and Population Analysis*, John Wiley and Son, New York.
- Hernández, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Pilar Baptista, Lucio. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. Cuarta edición, XLIV.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. 2ª ed. New York: Wiley.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. Harper and Brothers: New York.
- Locke, A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In: Dunette M.D. (Coord) *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally, pp. 1297-1349.
- Martínez, N. (2007). Recursos humanos y management empresarial: el caso de la satisfacción laboral. *Cuadernos de CC.EE. y EE*, 52, 75-101.
- Mayo, E., (1933). *The human problems of and industrial civilization*, New York: Macmillan.
- Pinilla, Antonio, (1982). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Robbins, S. & Coulter, M. (1996). *Administración*. México: PrenticeHall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. (2000). “*Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica*”. Séptima. Méjico: Edición Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Robbins, S. (2006). *Comportamiento organizacional*, México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins, Stephen, (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
- Rousseau, D. M. & McLean-Parks, J. (1993). The contracts of individuals and organizations. In: Cummings, L. L., Staw, B. M. (Eds.) *Research in organizational behavior*. Greenwich C.T.: JAI Press.
- Sastre, F. (2006). *La Empresa es su Resultado: El beneficio editorial y la contabilidad del conocimiento*. Tesis doctoral de Economía, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Pontificia Comillas de Madrid, Madrid.
- Stonner, James y Freeman, E, (1994). *Administración*. México: Edit. Mc Graw Hill.

Taylor, F. (1911). The principles of Scientific Management. Nueva York: Ed. Harper y Bros.

Thompson, J. A. & Bunderson, J. S. (2003). Violations of principle: ideological currency in the psychological contract. Academy of Management. 28(4), 571-586.

Zayas, P. (1996). ¿Cómo seleccionar al personal de la empresa?, Ciudad Habana Ed. Academia.

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.