

Satisfacción en el trabajo como promotor de la calidad de vida laboral en empleados del sector turístico campechano

Luis Alfredo Argüelles Ma

Universidad Autónoma de Campeche

luisarguellesmaa@hotmail.com

luisarguelles@larguellesyassociados.com.mx

Román Alberto Quijano García

Universidad autónoma de Campeche

rq6715@hotmail.com

José Alonzo Sahuí Maldonado

Universidad autónoma de Campeche

josesahui@hotmail.com

Resumen

La calidad de vida laboral se relaciona con la percepción que el trabajador tiene de la satisfacción a través de todo lo relacionado con su entorno productivo. El elemento humano es importante en las organizaciones, en ellos está el conocimiento y la creatividad. Esta investigación descriptiva y correlacional se realizó con 50 trabajadores del sector turístico campechano, para determinar la tipología de los elementos a considerar en la satisfacción laboral, y establecer los de mayor impacto en la gestión de los recursos humanos, que sirva de base para diseño de sistemas de mejora continua, que fomenten la productividad empresarial. El coeficiente de correlación obtenido es

aceptable, concluyéndose baja satisfacción del trabajador con relación a su empleo, particularmente en: dedicación al trabajo, orgullo por la institución, participación en el trabajo, así como en la autonomía; las relevantes satisfactorias son: el reconocimiento y la autovaloración.

Palabras clave: Satisfacción en el trabajo, calidad de vida, condiciones laborales.

Introducción

Las tendencias actuales de la administración, principalmente en el sector hotelero, comprenden que a sus colaboradores no les interesa únicamente el salario, ni que este sea el motivo de retención, sino de que existen adicionalmente factores que influyen en su grado de satisfacción, y están reflejados en la calidad de vida laboral. Ulmer (1987) y Hopkins (1983) mencionan que las razones por las que debe estudiarse la satisfacción laboral son: la humanización del trabajo, la detección de una relación entre éste y la productividad empresarial, y propiciar el crecimiento teórico de los conceptos.

Uno de los retos más importantes para las organizaciones es la calidad de vida laboral, representa un elemento que garantiza la productividad empresarial. Ha tenido una evolución a través del tiempo, se le ha llamado “bienestar”, “satisfacción” o “felicidad”, su tránsito ha pasado por diversas etapas, desde haber sido identificado como necesidad básica humana, asimilándola con la salud y, posteriormente, aunque más ligero, con el trabajo (Pichardo, 2005).

Las organizaciones cuyo propósito es crecer, significa que debe vincularse en forma estrecha con el capital humano (Ruzzier, Antoncic, Hisrich y Konecnik, 2007), conocerlo y propiciarle los medios adecuados para su proyección satisfactoria. Los componentes de este elemento aluden a capacidades individuales, conocimientos técnicos, las destrezas y

la experiencia de los empleados y directivos de la empresa, considerando la organización en su conjunto, incluyendo los valores. Con esto se interrelaciona la parte humana empresarial, esto es, la interacción entre empresa-individuo, que incluye lo relativo a la calidad de vida (Santos, Rodríguez y Paz, 2007).

Con esta investigación descriptiva, transversal y correlacional, en el sector turístico campechano, de la satisfacción como parte de la calidad de vida de los trabajadores, se trata de obtener elementos para mejorar la productividad organizacional, que al final de cuentas repercute en el servicio al cliente. Se utiliza 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, en las que se visualiza cuando el individuo se integra al trabajo, a través del empleo y su propia percepción, ve cubiertas sus necesidades personales, en lo particular de: satisfacción por el trabajo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La estructura organizacional, particularmente lo relativo al capital humano, si no es acorde a las necesidades actuales, es una de las causas más comunes que contribuyen al fracaso de las empresas (Castillo y Ampudia. 2005). Tratándose de esta investigación, el problema de investigación que se plantea estriba en: ¿Cuál es la probabilidad de que las organizaciones que desconozcan si sus trabajadores están satisfechos con su labor, afecte su calidad de vida laboral, y tengan problemas radicados en la productividad empresarial y el rendimiento óptimo de ellos?.

PREGUNTA DE INVESTIGACION

Como consecuencia a la problemática planteada, y siguiendo una metodología adecuada, conviene plantearse la siguiente pregunta de investigación:

¿Conocer la satisfacción en el trabajo como parte de la calidad de vida de los empleados en las organizaciones, permitirá establecer estrategias que conlleven a promover la productividad empresarial y su rendimiento óptimo?

OBJETIVO GENERAL

El enfoque terminal es determinar si la satisfacción en el trabajo es promotora de la calidad de vida de los trabajadores del sector turístico hotelero campechano, y en base a ello, establecer las estrategias necesarias para promover su productividad y el rendimiento óptimo de los empleados.

OBJETIVOS PARTICULARES

1. Describir los rasgos característicos de la satisfacción en el trabajo, como parte de la calidad de vida laboral.
2. Determinar el grado de asociación de los elementos que integran la satisfacción en el trabajo, con la calidad de vida laboral
3. Establecer propuestas de mejora en la calidad de vida laboral que impacten en la productividad organizacional y optimización del recurso humano.

MARCO TEÒRICO

Para investigar la satisfacción laboral, como parte de la calidad de vida, basta saber las cuatro razones básicas (Robbins, 1999):

1. Los empleados insatisfechos son los que más faltan al trabajo, y tienen mayor probabilidad de dejarlo.
2. Los empleados insatisfechos, se involucran en conductas destructivas, aquí se asocia al alto nivel de quejas e injusticias, recurriendo a sabotajes o agresión pasiva.
3. Los empleados satisfechos, tienen mejor salud y calidad de vida.

4. La satisfacción en el trabajo, influye en la vida del empleado, dentro y fuera del centro de producción.

La evolución de la sociedad en el tiempo, de industrial a tecnológica, ha cambiado la actividad laboral, sustituyendo la labor física con la mental, propiciando incremento en los niveles de competitividad, derivado de las innovaciones científicas y tecnológicas. También genera nuevas demandas de los trabajadores, que acarrearán la influencia de la organización en el comportamiento, y aspecto socioemocional del individuo dentro de ella, así como del empleado de la empresa.

Estudiar los efectos de la calidad de vida laboral resulta importante, al repercutir en la toma de decisiones acertadas, tanto para prevenir como para solucionar conflicto entre empleado-organización (Davis, 2001), los beneficios obtenidos son:

1. La planeación y vigilancia de nuevos programas que propician cambios en la empresa, y los mismos empleados.
2. Al vigilar las actitudes en las diferentes áreas, se conocen los sentimientos y las sensaciones implicadas.
3. Aplicando encuestas y obteniendo retroalimentación, se mejora la participación de los empleados, así como la comunicación en todas sus direcciones. Los individuos externan los pensamientos, y mejora su estado emocional, derivándose en la detección de necesidades.

La calidad de vida laboral es la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas, por ejemplo: seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc., y en condiciones subjetivas del trabajador, en el sentido de cómo lo vive. Es multidimensional, al tomar en cuenta aspectos subjetivos y objetivos, lo que permite no exista sesgo referente a la realidad del trabajo (Poza & Prior, 1988). Es un tema necesario

de tratar, la situación laboral pasa no solo en México, sino en todo el mundo, es crítica, donde el nivel de pobreza va en aumento, y el logro de mejores condiciones en el trabajo obtenido en épocas pasadas ha disminuido, atribuyéndolo en gran parte al capitalismo global (Navarrete, 2005).

Chiavenato (2004), propone que la calidad de vida laboral se vea desde dos ópticas: por una parte a los trabajadores para reflexionar en su bienestar y satisfacción en el trabajo, y por la otra, a la empresa, por las derivaciones en la productividad y la calidad de vida. En este tenor, las organizaciones deben ocuparse del recurso humano, al ser los que propician la satisfacción de los objetivos, quien al tener mejores condiciones, maximizará su rendimiento en pro de las metas empresariales. Aquí podemos vislumbrar una multiplicidad de 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.

Si se mejoran las condiciones laborales, los efectos inmediatos son la disminución de los riesgos de trabajo, asimismo, el comportamiento humano genera prácticas más seguras que paralelamente promueven una mejor calidad de vida laboral. Muchas empresas no se ocupan de este renglón, esto no beneficia ni a empleados ni a la organización misma, hay que tener en cuenta que a mayor satisfacción del empleado, se espera un mejor desempeño, consecuentemente una mayor productividad para el negocio (Navarrete, 2005).

Desde la perspectiva de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), se construye un instrumento que mide la calidad de vida laboral (CVT), cuya definición es: "La CVT 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”. Asimismo, continúan señalando, implica la valoración objetiva y subjetiva de siete dimensiones: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre.

El sector servicios está caracterizado por un contacto intensivo con los clientes. En consecuencia, su satisfacción es el componente de vital importancia para el éxito de las organizaciones que pertenecen a este sector. En este mismo sentido, Spinelli y Canavos (2000) sugieren que para lograr lo anterior, hay que mantener empleados satisfechos por parte de la empresa, implica que los directivos de los establecimientos hoteleros encuentren a un tipo de empleado cuya personalidad, motivación y habilidades, contribuyan a la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

La satisfacción en el trabajo debe constituirse como un pilar básico en las empresas dedicadas a la prestación de servicios, de acuerdo a su pretensión de llevar a cabo una gestión orientada al cliente (George, 1990). Los directivos informados en cuanto lo que sus empleados desean de su trabajo, están en posibilidades de diseñar un entorno laboral que promueva la calidad en el servicio, comulgando con los deseos y aspiraciones del personal. Como conclusión de los antecedentes teóricos expuestos, y propuestos por los diferentes autores, se manifiesta que la satisfacción en el trabajo es uno de los promotores de la calidad de vida laboral, y que ha sido utilizado como indicador de las experiencias humanas en el lugar de trabajo. 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 sociedad de la que es parte. Por ello, se decidió utilizar el instrumento desarrollado por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), tomando la dimensión de “satisfacción en el trabajo”, a efecto de determinar su influencia en la mencionada calidad de vida, además de considerarse el idóneo para la medición del concepto en el sector hotelero campechano que nos ocupa.

METODOLOGÍA

Tipo y diseño de la investigación.

La investigación es de tipo no experimental, los fenómenos son observados tal y como se dan en su contexto natural, en el ambiente del sector turístico hotelero de la zona centro de la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche, después se analizan. Inicia con una investigación exploratoria, al existir bastante información escrita, relacionada con la calidad de vida laboral, bajo los conceptos teóricos de los diferentes autores, enfocándolas al concepto vertido por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), particularizando en la “satisfacción en el trabajo”. Siguiendo este camino, se describen los rasgos característicos de la satisfacción en el trabajo, 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).

La presente investigación se realizará con los trabajadores de las pequeñas y medianas empresas del sector turístico hotelero de la ciudad de San Francisco de Campeche,

Municipio de Campeche, particularizando con los establecimientos de hospedaje, ubicados en el centro histórico de la misma localidad, al ser de particular interés del investigador.

El último censo económico (INEGI.2009), proporciona información que para la oferta turística en el Estado de Campeche, existen 12 establecimientos de hospedaje, ubicados en el centro histórico de la ciudad de Campeche, Campeche.

A través de la perspectiva de Bavaresco (1994), la muestra se considera como una porción o parte que representa una población y se determina mediante un procedimiento llamado muestreo.

Concordando con lo planteado, Bisquerra (1998), afirma que el método de muestreo debe ser tal que asegure la representatividad de la muestra.

De acuerdo con la selección de la muestra es necesario además, según Hernández, Fernández y Baptista (2006):

Estratificar la muestra, en relación a los estratos o categorías que representan en la población y que aparte son relevantes para los objetivos de estudio, se selecciona una muestra para cada estrato con el fin de aumentar la precisión de la muestra y reducir la varianza de cada unidad muestral.

Este estudio se llevó a cabo con 10 (83.33%) de ellas, y los 50 trabajadores localizados durante la aplicación del instrumento, para nuestro caso se convierten en el 100%, toda vez que en los 2 restantes no fue posible acceder a datos, por inaccesibilidad de los propietarios. Aquí se observa, que se utiliza como muestra la población censada, en donde $n = N$, lo cual quiere decir:

n = tamaño de la muestra,

N = tamaño de la población.

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.

INSTRUMENTOS

Antes de aplicar el instrumento, y administrárselos a todos los empleados seleccionados, se desarrolló una prueba piloto, para comprobar su réplica en el contexto de las empresas del sector hotelero campechano, ubicadas en la zona centro de la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche, en cuanto a la comprensión de las preguntas estructuradas, y eliminar al máximo algún desvío del objetivo de la investigación, y, en su caso, adaptarlo a la población de estudio. Se seleccionaron 2 (18.2% de la población) empresas, y se administró el instrumento, obteniéndose un alfa de cronbach de 0.89, considerándolo confiable. Ya aplicado el instrumento, se determinó de nueva cuenta éste, obteniendo 0.90 lo que se considera aceptable (Hernández, Fernández y Baptista. 2006).

Para las variables relacionadas con la satisfacción en el trabajo, se aplicó el CVT-GOHISALO (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010), creado específicamente para medir este concepto, debidamente acreditada su validez y confiabilidad, instrumento construido con 11 ítems, los cuales están integrados en una sola dimensión de estudio. Los ítems se encuentran agrupados por tipo de respuesta, las cuales se encuentran en escala tipo Lickert 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.

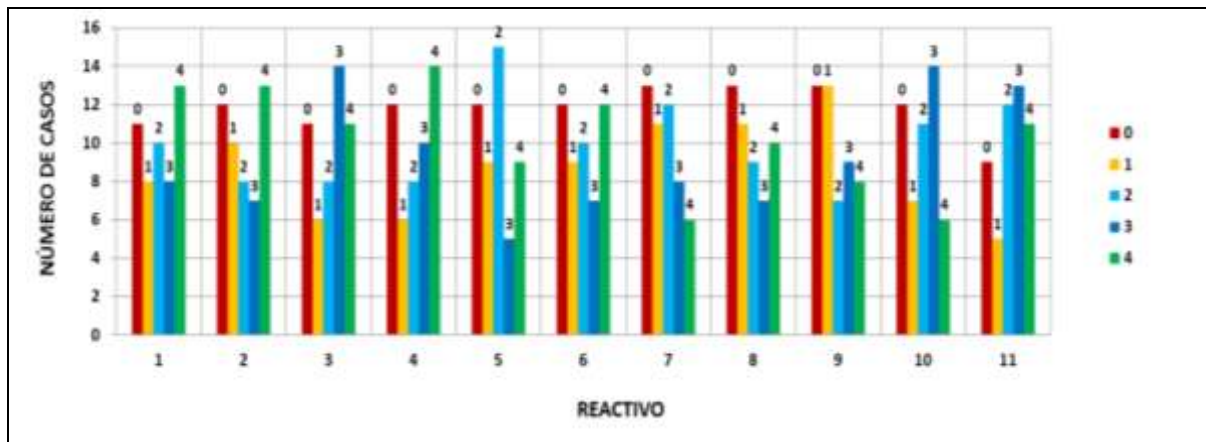
PROCEDIMIENTO

El cuestionario para describir la calidad de vida laboral, en su apartado de “satisfacción en el trabajo”, se aplicó bajo la corriente cualitativa, utilizando como método la entrevista. Se desarrolló con los 50 trabajadores 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.

Posteriormente, aplicando el método cuantitativo se correlacionaron las variables para determinar el grado de asociación con la calidad de vida laboral, utilizando para este efecto el SPSS (versión 18).

RESULTADOS

La dimensión de “satisfacción por el trabajo”, muestra una tendencia hacia la satisfacción de la calidad de vida del trabajador, esto se aprecia ya que de los 11 ítems que evalúan esta unidad, 6 (54%) son de tendencia alta y sólo 5 (46%) de baja. Destacan como insatisfechos los ítems en los cuales las respuestas apuntan a las escalas “0” y “1”, siendo: 2. Duración de la jornada de trabajo (44%), 5. Satisfacción por la institución en comparación con otras (42%), 6. A las funciones desempeñadas (42%), 7. Uso de las habilidades potenciales (48%), 9. Oportunidades para ser creativo (52%). En cuanto a la parte satisfecha, son en la que las respuestas se orientaron a las escalas “3” y “4”, siendo los ítems: 1. Forma actual de contratación, 3. Turno de trabajo, 4. Cantidad de trabajo realizado, 8. Uso de habilidades en el trabajo, 10. Reconocimiento de otras personas por el trabajo, y 11. Por el desempeño profesional. Véase Figura 1



| REACTIVO | | ESCALA | | | | |
|----------|---|-----------------|-----------------|--------------|------------|----------------|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | Nada satisfecho | Poco satisfecho | Punto neutro | Satisfecho | Muy satisfecho |
| 1 | Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro | 11 | 8 | 10 | 8 | 13 |
| 2 | En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro | 12 | 10 | 8 | 7 | 13 |
| 3 | Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro | 11 | 6 | 8 | 14 | 11 |
| 4 | En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es | 12 | 6 | 8 | 10 | 14 |
| 5 | Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución | 12 | 9 | 15 | 5 | 9 |

| | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|
| | (comparando con otras instituciones que conozco), es | | | | | |
| 6 | Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es | 12 | 9 | 10 | 7 | 12 |
| 7 | Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es | 13 | 11 | 12 | 8 | 6 |
| 8 | Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es | 3 | 11 | 9 | 7 | 10 |
| 9 | Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo | 13 | 13 | 7 | 9 | 8 |
| 10 | Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento | 12 | 7 | 11 | 14 | 6 |
| 11 | Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es | 9 | 5 | 12 | 13 | 11 |

Figura 1. Satisfacción por el trabajo. . Las frecuencias desfavorables, entre 0 y 1 se dan en las preguntas 2, 5, 6, 7, 8, y 9; favorablemente entre 3 y 4 se encuentran las preguntas 1, 3, 4, 10, y 11.

Al determinar el grado de asociación de cada una de las variables independientes, que corresponden a las 11 ítems de la dimensión “satisfacción por el trabajo”, con la calidad de vida laboral, utilizando la correlación múltiple a través del SPSS (versión 18), se obtiene:

Todas las variables independientes – Satisfacción por el trabajo fueron incluidas en el modelo, esto es, ninguna fue rechazada para el análisis al ser su valor diferente a cero.

Todas las variables independientes – Satisfacción por el trabajo: presentan un coeficiente de correlación múltiple (R) del 86.5%, su coeficiente de determinación (R^2) es de 67.6%, el Error Típico de la Estimación de 0.241, con un nivel de significancia de 0.749

El análisis de la varianza (ANOVA) arroja un estadístico F con valor de 10.284 mayor al nivel de significancia que es de .000

Se obtuvo el valor que adquiere la variable dependiente Y cuando las variables independientes son iguales a 0 y está representado por una constante (a) como sigue:

| Constante | Valor |
|-----------|-------|
| a | 0.296 |

Asimismo, se obtienen los coeficientes B (Beta), con un intervalo de confianza al 95%, para cada una de las variables independientes “X” cuyo valor representa cómo los valores de la variable dependiente “Y” puede variar por cada unidad de variación en las variables independientes “X”, siendo los siguientes:

| Coefficientes B | Valores |
|-----------------|---------|
| B ₁ | 0.047 |
| B ₂ | 0.082 |
| B ₃ | 0.110 |
| B ₄ | 0.084 |
| B ₅ | 0.065 |
| B ₆ | 0.045 |
| B ₇ | 0.107 |
| B ₈ | 0.073 |
| B ₉ | 0.077 |
| B ₁₀ | 0.033 |
| B ₁₁ | 0.114 |

La ecuación de regresión múltiple con 11 variables independientes es:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + B_6X_6 + B_7X_7 + B_8X_8 + B_9X_9 + B_{10}X_{10} + B_{11}X_{11}$$

La ecuación de regresión múltiple con los valores sustituidos después de aplicar las pruebas estadísticas es:

$$Y_1 = 0.296 + 0.047X_1 + 0.082X_2 + 0.110X_3 + 0.084X_4 + 0.065X_5 + 0.045X_6 + 0.107X_7 + 0.073X_8 + 0.077X_9 + 0.033X_{10} + 0.114X_{11}$$

Conclusión

Con base a la información obtenida, se identifica que en términos generales los empleados del sector turístico hotelero campechano, presentan una ligera tendencia hacia la insatisfacción en la calidad de vida laboral. Se afirma, toda vez que de los 11 ítems, 6 (54%) se proyectan en forma negativa y 5 (46%) en sentido positivo; sin embargo, es muy frágil la línea que divide lo bueno de lo malo, en la sensación global de agrado o gusto del trabajador con respecto a su empleo, habrá que intensificar las acciones de mejora, en los renglones de baja incidencia como son:

- Duración de la jornada de trabajo,
- El agrado por estar en la empresa,
- Las funciones que se realizan,
- El uso de las habilidades y potenciales del trabajador,
- Oportunidades de aplicación de la imaginación y creatividad.

Con lo expuesto se puede inferir que el trabajador no está optimizando su productividad, al no sentirse realmente aprovechado, ni que la entidad haga las propuestas para su mejoría.

Se confirma lo planteado, si vemos que el coeficiente de correlación resultante de 86.5%, es bastante aceptable, significa que los 11 ítems están relacionadas con la calidad de vida

laboral, y que cualquier de ellas puede dar respuesta. Por tanto, bajo este resultado, es importante que se establezcan las estrategias inherentes al caso, en beneficio de la productividad empresarial y la optimización del recurso humano disponible.

Bibliografía

Arturo Del Castillo, Eduardo R. Ampudia (2005). Diagnóstico Sobre El Impacto Del Fraude Y La Corrupción En Las Pymes. Consultado En enero 13, 2013 En [Http://www.Cc.Org.Mx/Imagenes/Pymes.Pdf](http://www.cc.org.mx/imagenes/pymes.pdf).

Babaresco, A. (1994). Proceso Metodológico de la Investigación. Talleres de Litografía MELVIN, S.R.L.

Bisquerra, R. (1998). Método de investigación educativa. Madrid: CEAC.

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

Chiavenato, I. (2004). Calidad de Vida Laboral. En Gestión del talento humano. Colombia: McGraw Hill.

Davis, K; Newstrom, J. (2001). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Editorial McGraw Hill.

George, W.R. (1990). "Internal marketing and organizational behavior; a partnership in developing customer-conscious employees at every level", Journal of Business Research, no. 20, pp 63-70

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)

Hernández, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Pilar Baptista, Lucio. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. Cuarta edición, XLIV.

Hopkins, A. H. (1983). *Work and job satisfaction in the public sector*, Totowa, Rowman & Allanheld.

Instituto Nacional De Estadística Geografía E Informática (S.F.). *Micro, Pequeña, Mediana Y Gran Empresa Censos Económicos 2009. Estratificación De Los Establecimientos*. Consultado En enero, 8, 2013 En [Www.Inegi.Gob.Mx/Prod_Serv/Contenidos/Espanol/Bvinegi/Productos/Censos/Economicos/2009/Industrial/Estratifica.Pdf](http://www.inegi.gob.mx/Prod_Serv/Contenidos/Espanol/Bvinegi/Productos/Censos/Economicos/2009/Industrial/Estratifica.Pdf).

Navarrete, F. (2005). *Calidad de vida laboral*. *Revista de la Universidad del Valle de Atemajac* 19 (51).

Pichardo A. 2005. *Bibliografía sobre calidad de vida y temas conexos [en línea]*. Disponible en: <http://www.cinpe.una.ac.cr/investigacion/proyectos/calidaddevida/bibliografiaBibliograf%EDa.pdf>. [Consultado en enero de 2013]

Poza, J. & Prior, J. (1988). *Calidad de vida en el trabajo: un estudio empírico*, en Libro de simposios, I Congreso Iberoamericano y III Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.

Ruzzier, M., Antoncic, B., Hisrich, R.D. y Konecnik, M. (2007). Human capital and SME internationalization: A structural equation modeling study. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 24(1), 15-29.

Santos C., A., Rodríguez A., I. y Paz L., C.R. (2007). Capital humano y e-RRHH. *Ingeniería Industrial*, 28(1), 3-8.

Spinelli, M.A. y Canavos, G.C. (2000). "Investigating the relationship between employee satisfaction and guest satisfaction". *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*.

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