

Libro. Estrategias Innovadoras: Afrontando los retos de la economía global.

ISBN. 978-607-8432-74-5

2016 pp.

292-309

Condiciones de Trabajo y su Relación con la Satisfacción Laboral: Un acercamiento cualitativo para su estudio.

Magda Gabriela Sánchez Trujillo¹, Israel Flores Ariza²

Resumen

Hoy en día, el éxito de las organizaciones modernas radica de una manera más importante en la capacidad de integrar a los trabajadores en sus proyectos empresariales, de forma que los empleados consideren a los objetivos de la organización como propios. El factor humano es la base de competitividad, de ahí la importancia de contar con el personal más calificado y motivado posible. Partiendo de este hecho, éste factor se ha convertido en un recurso estratégico que se debe optimizar. En el presente trabajo se buscó identificar la relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en empresas del mismo giro ubicadas en entidades diferentes de México, a través de un estudio cualitativo que se llevó a cabo por medio de la aplicación de un cuestionario semi-estructurado. Los resultados muestran variaciones, los cuales se relacionan con las condiciones de trabajo, comunicación entre empleado-jefe, logro y motivación.

Palabras Clave. Condición de trabajo, relación laboral, satisfacción laboral.

Clasificación JEL: J28

¹ Profesora Investigadora. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Escuela Superior Tepeji.
mgabyst@gmail.com

² Catedrático Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Escuela Superior Tepeji. gifa72@outlook.com

Introducción

Para que una empresa contribuya con eficiencia a sus obligaciones para con los empleados, accionistas y para la sociedad, sus directivos deben crear una relación entre la organización y sus empleados que satisfaga las necesidades siempre cambiantes de ambas partes. Como mínimo la organización espera que los empleados desempeñen de manera confiable las tareas que se les asignen y con los estándares que se les fijen, y que sigan las normas establecidas para administrar el sitio de trabajo. Con frecuencia, la dirección espera más actitudes de sus empleados como las siguientes: que tomen iniciativas, que se supervisen por sí mismos, que continúen desarrollando nuevas habilidades y que se respondan a las necesidades comerciales. Por su parte los empleados también esperan como mínimo que la organización les proporcione una paga equitativa, condiciones seguras de trabajo y un trato justo. Igual que la dirección los empleados también esperan más, dependiendo de la magnitud de sus necesidades de seguridad, situación laboral y económica, entorno, retos, oportunidades, poder y responsabilidad. De esta forma la pretensión de las expectativas que tenga cada una de las partes variará de organización a organización y de persona a persona.

Por lo anterior, la satisfacción laboral es un tema de interés destacado en el ámbito de las organizaciones, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto con la intención de identificar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, además de determinar cómo influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo. De acuerdo con Spector (2002), la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la calidad de vida.

De esta manera el trabajo plantea como objetivo el realizar un estudio para identificar el grado en que las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral, a través de un estudio cualitativo que permita identificar la percepción y expectativas de los trabajadores respecto a su ámbito laboral.

Este estudio considera oportuno tanto para el sector empresarial como para las ciencias administrativas, ya que muestra la percepción del empleado hacia las condiciones de trabajo propias de la organización, la cual se ve reflejada en satisfacción laboral. Lo anterior permite en palabras de Galaz (2003), identificar las áreas de oportunidad y de desarrollo potencial para la mejora de los procesos que conduzcan a obtener mejores beneficios económicos y de calidad. De este modo, esta la investigación puede tomarse como una guía respecto a las variables a considerar en futuros estudios.

Revisión de literatura

A través de los años se han hecho varios estudios en que se ha preguntado a los trabajadores, ¿Qué factores del trabajo son más importantes para ellos en términos de satisfacción o insatisfacción en el trabajo? Estos estudios son de interés particular para determinar qué satisfactores (objetivos o resultados) busca el trabajador en el medio ambiente organizacional y qué insatisfactores es probable que resulten en conducta defensiva.

En la actualidad, no existe una definición unánime respecto del concepto de satisfacción laboral. Al respecto Chinag y Ojeda (2013), exponen que a pesar de su larga tradición en la psicología de las organizaciones, el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas, tantas como autores han teorizado sobre él. Para estos autores, existen una serie de definiciones que hace referencia a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas objetivas.

Satisfacción Laboral

Como se ha comentado anteriormente, el término satisfacción laboral es muy amplio y son realmente numerosas las definiciones al respecto. Abrajan, Contreras & Montoya (2009), la definen como la concordancia entre la persona y su puesto, la cual puede ser intrínseca y extrínseca. La primera de ellas se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. Mientras que la satisfacción

extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario.

Por su parte Rico (2012), exponen que la satisfacción de un empleado con su trabajo y su entorno laboral, es un aspecto sumamente relevante para los encargados de dirigir una empresa. Son numerosas las investigaciones que han constatado que la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de ausentismo o su rotación laboral, depende en un alto nivel de la satisfacción laboral.

En el mismo sentido Hellriegel & Slocum (2009), refieren que una actitud que es de interés para los directivos y a los líderes de equipos lo es precisamente la satisfacción laboral; la cual es el reflejo del grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo, la cual se encuentra vinculada con el hecho de que los empleados permanezcan en el puesto y con ello se presenta una baja en la rotación en el trabajo.

La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo (Castro, Contreras & Montoya 2009).

Otra concepción de satisfacción laboral nos la da (Bravo 1996; citado en Chiang & Núñez 2007), donde la conceptualiza como una actitud o conjunto de actitudes desarrollados por la persona hacia su situación de trabajo, estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas del mismo. Por lo anterior, la satisfacción laboral es básicamente un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.

Por su parte Ivacevich, Konopaske, y Matteson (2006), refieren que la satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo, la cual se deriva de la percepción que se tienen de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización; dicha percepción se asocia con diversos factores como lo son: el sueldo, funciones, oportunidades de ascenso, compañeros de trabajo, supervisión condiciones de trabajo y seguridad en el trabajo. Mientras que Robbins y Judge (2009) la definen como el

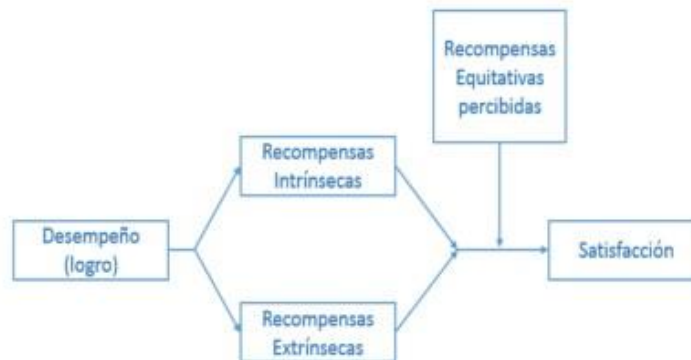
sentimiento positivo respecto del trabajo propio, el cual es el resultado de una evaluación de sus características y exponen que la satisfacción en el trabajo representa una actitud en vez de un comportamiento.

Como se ha observado, la mayoría de las definiciones coinciden que la satisfacción laboral es una percepción que da como resultado un estado emocional del trabajador. Pero aquí cabe la pregunta ¿qué elementos o factores influyen en esa percepción? Al respecto (Smith, et, al. 1969; citado en Rodríguez, et, al.2010) exponen que la satisfacción laboral puede ser percibida a través de algunos elementos, tales como: que el personal sea bien recompensado a través de sueldos y salarios acordes, obviamente con las expectativas de cada uno, que las condiciones de trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas, lo cual mejora su desempeño; y que el personal busque que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario.

La Satisfacción: Un factor no causal

Según Lawler y Porter (1997), la relación satisfacción – desempeño puede ser inversa: el nivel de desempeño puede ser un factor causal en la satisfacción en el trabajo, siendo las recompensas intrínsecas y extrínsecas variables de refuerzo. Las *variables intrínsecas* son recompensas como “el sentimiento de haber realizado algo útil”. Las recompensas *extrínsecas* son paga, promoción, posición, etc. Como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Modelo de desempeño-recompensa-satisfacción



Fuente:Lawer y Porter (1997)

El desempeño puede conducir a recompensas que a su vez producen satisfactores. En este mismo sentido, la percepción de equidad se muestra también como una variable importante, ya que en cierta medida la satisfacción puede ser una función del nivel de recompensas en relación con las recompensas dadas a otros.

Existe evidencia de estudios que han medido la satisfacción laboral, la cual se evalúa casi siempre sondeando a las personas, tomando como base la percepción que tienen respecto de su empleo, la cual es medida utilizando cuestionarios o entrevistas (Spector,2002); entre ellos se encuentra, por ejemplo, el de Hegney, Plank y Parker (2006), sobre el grado de satisfacción laboral en instituciones de enfermería. En él, los autores integraron las siguientes variables en su instrumento: carga de trabajo, demanda física, salario promedio, horas de trabajo, programas de carrera, valoración de las habilidades y la experiencia, visión social de la profesión, nivel de estrés, trabajo en equipo y apoyo de los compañeros, seguridad del área de trabajo, fomento a la autonomía y equipamiento del área de trabajo.

Condiciones de Trabajo

Las malas condiciones de trabajo representan un conjunto de elementos que pueden ser considerados como estresantes para el trabajador. Así las temperaturas extremas, el ruido en demasia y el exceso la falta de iluminación, la radiación y la contaminación del aire son solo algunos ejemplos de condiciones laborales que pueden generar estrés en los trabajadores. (Hellriegel & Slocum, 2009)

La actividad laboral está sujeta a variables muy diversas y el conjunto de todas ellas forman las condiciones de trabajo. Por condiciones de trabajo se entiende el estado del ambiente de trabajo relacionado con la seguridad e higiene (De la Cueva 2002, p. 2012.). En este sentido, en los últimos años se han incorporado nuevos parámetros, como las denominadas políticas de riesgos laborales, es decir, normas y pautas que deben regir una actividad para que ésta tenga las suficientes garantías de seguridad física para el trabajador, así como para su salud.

Además del salario, la seguridad y la salud, hay otras condiciones que igualmente influyen en la manera de realizar un trabajo. El horario es una de ellas, y existen varias modalidades, pues la empresa necesita cubrir un horario productivo y, paralelamente, los trabajadores tienen que compatibilizar su actividad y su tiempo libre. La política de incentivos es, sin duda, otro aspecto de la totalidad de las condiciones laborales, y no se refiere exclusivamente a la remuneración, sino que toma en cuenta la promoción interna de los empleados.

En lo que respecta a la definición de las condiciones de trabajo ésta se encuentra plasmada en la Ley Federal del Trabajo (LFT) en su artículo 20 que a la letra dice.

Artículo 20.- Se entiende por relación de trabajo, cualquiera que sea el acto, que le de origen a la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario.(Ley Federal del Trabajo, 1970)

La misma ley laboral en su artículo 391, explicita cuales son los componentes del contrato de trabajo, que es en donde se plasman las condiciones de trabajo, las cuales se detallan a continuación.

- I. Nombres y domicilios de los contratantes.
- II. Las empresas y establecimientos que abarquen.
- III. Su duración o la expresión de ser por tiempo indeterminado o para obra determinada.
- IV. Las jornadas de trabajo.
- V. Los días de descanso y vacaciones.
- VI. El monto de los salarios.
- VII. Las clausulas relativas a la capacitación o adiestramiento de los trabajadores en la empresa o establecimientos que comprenda.
- VIII. Disposiciones sobre la capacitación o adiestramiento inicial que se deba impartir a quienes vayan a ingresar a laboral a la empresa o establecimiento.
- IX. Las bases sobre la integración o funcionamiento de las comisiones que deban de integrarse conforme a esta ley.
- X. Las demás estipulaciones que convengan las partes

Cabe hacer mención que desde el punto de vista legal, el propósito de establecer las condiciones de trabajo en un contrato, es darles una protección y certeza jurídica a los empleados del cómo han de prestar su trabajo, además de servir como un dispositivo de control, y la administración lo utiliza como los estándares con los cuales otorgará los beneficios con el objeto de asegurar un nivel razonable de conformidad.

Metodología.

De acuerdo a Álvarez-Gayou (2003), el diseño se refiere al marco interpretativo que se utiliza en la investigación. En el caso que nos ocupa se consideró como base el diseño fenomenológico, el cual se enfoca en experiencias individuales subjetivas de los participantes Bodgen y Biklen (2003), con él se pretende conocer las percepciones de las

personas y el significado de un fenómeno concreto. Se trata por tanto de un estudio cualitativo con alcance exploratorio, descriptivo, fenomenológico.

Los criterios de inclusión para seleccionar a los participantes fueron: antigüedad, (al menos 2 años en el puesto de nivel medio), buen desempeño y experiencia, además que ocuparan un puesto similar. El contexto son dos empresas dedicadas a la manufactura y venta de prendas de vestir, la diferencia es que están ubicadas en contextos diferentes una de ellas está ubicada en el estado de Hidalgo y otra en el Estado de México.

El instrumento guía integra 70 *items* que consideran diversas dimensiones encontradas en la revisión de la literatura tales como: condiciones de trabajo, seguridad en el trabajo, comunicación, relaciones interpersonales, clima organizacional y motivación. Para el análisis de los resultados se agruparon los en los siguientes parámetros: a) *Satisfactorio*: Aquellas respuestas que incluyeran términos tales como “me interesa”, “de acuerdo”, “está bien”, “me gusta”, “efectivo”, etcétera, y b) *No satisfactorio*: Aquellas en las que se hiciera alusión a términos relacionados con una calificación negativa: “en desacuerdo”, “está mal”, “es bajo”, “negativo”, “escaso”, entre otras.

La definición de las categorías queda como sigue:

Seguridad en el trabajo. Es lo relacionado directamente con los derechos del trabajador y con condiciones laborales dignas.

Condiciones de trabajo. Representan las características siguientes: nivel de ingreso, jornada laboral, descansos, prestaciones (vacaciones, aguinaldo, utilidades, transporte, servicios médicos), capacitación para el trabajo, oportunidades de desarrollo profesional (ascensos o continuar estudios), seguridad e higiene (material y equipo requerido, limpieza y seguridad en el área de trabajo, instalaciones sanitarias, suministro de agua potable, lugar de descanso, comedor), incentivos (en efectivo o de reconocimiento) y carga de trabajo.

Relaciones interpersonales. La forma en que se asocia con más personas dentro de la organización.

Comunicación. Refiere la manera la acción y resultado de comunicarse con jefe, subordinados y compañeros.

Motivación. Lo relacionado con los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas logro y afiliación.

Clima organizacional. Se refiere a los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

La forma de interpretar los resultados está en función de las respuestas: Si son favorables, muestra un grado de satisfacción suficiente y, por el contrario, las desfavorables implican un grado deficiente de satisfacción laboral.

Resultados

A continuación se presentan los resultados encontrados respecto de las respuestas satisfactorias y no satisfactorias en materia laboral de los empleados en las empresas estudiadas.

Tabla 1. Resumen de Resultados de Satisfacción Laboral en las empresas.

Hidalgo		Estado de México	
No Satisfactorio	Satisfactorio	No Satisfactorio	Satisfactorio
Seguridad en el Trabajo			
Seguridad		Seguridad	
Condiciones de trabajo			
Ingreso		Ingreso	
Jornada de trabajo		Jornada de trabajo	
Prestaciones		Prestaciones	
Capacitación		Capacitación	
Desarrollo		Desarrollo	
Seguridad e Higiene		Seguridad e Higiene	
Incentivos		Incentivos	
Carga de trabajo		Carga de trabajo	
Relaciones Interpersonales			
Jefes		Jefes	
Compañeros		Compañeros	
Subordinados		Subordinados	
Comunicación			
Jefes		Jefes	
Compañeros		Compañeros	
Subordinados		Subordinados	
Motivación			
Intrínseca		Intrínseca	
Logro		Logro	
Afiliación		Afiliación	
Extrínseca		Extrínseca	
Clima Organizacional			
Clima		Clima	

Fuente: Elaboración propia

Seguridad en el trabajo

En la tabla anterior se observa que en la dimensión Seguridad en el trabajo existe similitud entre ambas empresas. La persona entrevistada en la empresa hidalguense considera que su desempeño es bueno y no tiene temor de perder tu trabajo. La persona en la empresa mexiquense expreso que no hay inseguridad en el trabajo de momento.

Condiciones de Trabajo

Respecto al *ingreso* el trabajador en estado de México considera que es adecuado para cubrir sus condiciones de vida. Sin embargo el trabajador hidalguense considera que el sueldo cubre sus necesidades básicas, sin embargo le gustaría mejorar sus condiciones. En ambos casos el pago es por tarjeta electrónica y les parece cómoda la forma de pago.

En cuanto a la *jornada de trabajo*, en ambos casos manifestaron agrado ante el número de horas de trabajo, así como el tiempo de receso en planta y el día de descanso.

Referente a *prestaciones*, no manifestaron problemas respecto a los beneficios que percibe por su trabajo (seguridad social, aguinaldo, vacaciones) en el caso del entrevistado del estado de Hidalgo le gustaría que la empresa tuviera un espacio más confortable para el comedor. El empleado de la empresa mexiquense se mostró conforme con el comedor y solo mencionó que si le gustaría les ofrecieran servicio de transporte por seguridad y economía.

La *capacitación* es un aspecto satisfactorio en ambas empresas, los trabajadores manifestaron que la capacitación les ayuda a hacer más eficiente su trabajo y en el caso del empleado hidalguense mencionó que le ha tocado reproducir algunos cursos a sus subordinados lo que le hace sentir satisfecho en su empleo.

El tema de *Desarrollo* resultó insatisfactorio en ambos trabajadores, en la empresa hidalguense no hay más puestos que ofrecer, menciona el entrevistado, y en el caso de la empresa mexiquense expresaron que han solicitado tiempo para continuar estudiando, y que en algún caso se dio oportunidad, pero cuando hubo un cambio de jefe de área ya no se brindó el apoyo, lo que se considera un impedimento para ascender de puesto dentro de la empresa o conseguir otro mejor puesto fuera de la empresa.

Seguridad e Higiene es un aspecto satisfactorio en ambas empresas los trabajadores mencionaron que se les proporciona equipo de seguridad y protección en su lugar de trabajo, están conformes con las instalaciones y la higiene del lugar.

Los *Incentivos* en la empresa mexiquense consisten en bonos por puntualidad, reconocimientos por productividad y recientemente se implementó un programa de apoyo a útiles escolares y lentes para los empleados. El trabajador en la empresa hidalguense se mostró indiferente en este rubro ya que dijo los incentivos son esporádicos no hay ningún

tipo de programa sistema por lo que no es algo que se tenga seguridad en ello. Se observa que los incentivos si pueden afectar la satisfacción en el empleado.

Analizando el aspecto de *carga de trabajo* el trabajador del estado de México no está satisfecho con la carga de trabajo diaria considera que tiene mayor responsabilidad de lo que su puesto implica y no tiene tiempo suficiente para desempeñar sus labores. El trabajador de la empresa en Hidalgo se mostró conforme con su carga y responsabilidad de trabajo.

Relaciones Interpersonales

Se encuentra que las relaciones personales son satisfactorias en el empleado de la empresa en Hidalgo su *relación con jefes, compañeros y subordinados* considero que es buena mencionó. En el caso del empleado de la empresa en estado de México considera que su relación con jefes y compañeros es satisfactoria, pero que con su subordinado ha tenido ciertos conflictos, sin embargo dijo buscar maneras de solucionarlas.

Comunicación

Los resultados de *comunicación con jefes y compañeros* en ambas empresas es satisfactoria, lo que resulta diferente es el aspecto de *comunicación con subordinados* en la empresa en Hidalgo, el entrevistado dijo que solo la necesaria que ésta se limita a cuestiones de trabajo.

Motivación

Respecto de la *motivación intrínseca* en ambas empresas es nulo, ya que no se fomenta el poder aspirar a nuevos puestos o proyectos que impliquen retos para los trabajadores. En tanto que en la empresa hidalguense se preocupan por integrar el trabajo en equipo de sus empleados; en la mexiquense no se preocupan por este aspecto mencionó el trabajador aunque las mismas labores propician que se trabaje de esta manera. La *motivación*

extrínseca se da en ambas empresas cuando se recompensa por realizar trabajo extraordinario.

Clima Organizacional

Se observa que en la empresa hidalguense el clima organizacional es satisfactorio en contraste con la empresa mexiquense donde el empleado se refirió a un ambiente pobre, las políticas de la empresa plasman una cosa pero en la práctica no todos estamos integrados y se pueden observar grupos.

Discusión y Conclusiones

No es fácil decir simplemente que las empresas estudiadas mantienen condiciones de trabajo que propician satisfacción laboral, al plantear el objetivo de realizar un estudio para identificar el grado en que las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral, se ha podido identificar la percepción y expectativas de los trabajadores respecto a su ámbito laboral. Queda claro que la pretensión de las expectativas que tenga cada una de las partes, es decir empresa – empleado, variará de organización a organización y de persona a persona.

Lo que se alcanza a apreciar es que hay claras diferencias en la manera de percibir la satisfacción laboral, pues aun cuando la empresa hidalguense muestra 15 aspectos favorables y 5 desfavorables y la empresa mexiquense 14 aspectos favorables contra 6 no satisfactorios éstos últimos se relacionaron con el fomento de las oportunidades de trabajo, los incentivos, la carga de trabajo, la comunicación entre empleado-jefe y las necesidades de logro y el clima laboral.

Se observa también que la motivación extrínseca planteada por Lawer y Porter (1997) si resulta ser en la investigación, una variable de refuerzo de recompensa que da satisfacción laboral a los empleados de ambas empresas. Varios factores intrínsecos del trabajo por ejemplo trabajo que represente un desafío o interés, cuando están presentes, son quizá

factores importantes que contribuyen a la satisfacción en el trabajo. Cuando los factores intrínsecos están ausentes la insatisfacción tiende a enfocarse en factores extrínsecos, como en estos casos.

Existen quizá necesidades latentes de autorrealización y progreso personal en los trabajadores, pero una expresión considerable de tales necesidades depende de algún nivel de satisfacción respecto a requerimientos fisiológicos y necesidades de seguridad.

El salario parece ser un motivador para el empleado de una empresa y un insatisfactor para el otro. Cuando la compensación económica está de acuerdo con los logros, el avance del trabajo pareciera que actúa interdependientemente con estos factores como un motivador y satisfactor. Cuando el salario no está acorde con estos factores, sirve como un insatisfactor para buenos empleados.

La insatisfacción con el trabajo, en sí no es alta. Se puede inferir a partir de la investigación que las personas desean un trabajo más desafiante, cuando menos en la medida en que las labores desarrolladas se encuentren asociadas a otros beneficios deseables, tales como un mayor puesto o mejor salario.

Se considera, además de seleccionar, utilizar y desarrollar a las personas más calificadas y la tecnología más apropiada, el resto de la administración es en dos sentidos:

- a) Crear un medio ambiente organizacional en el cual se minimice la conducta no productiva y costosamente defensiva y
- b) Crear una organización en que las personas tengan oportunidad de expresar sus necesidades superiores por medio de logros exitosos que benefician también a la organización.

Finalmente lejos de considerar un trabajo terminado la investigación puede ser utilizada como una alternativa que guie futuros estudios. La creación de las condiciones

mencionadas requiere un reexamen de muchas de las suposiciones básicas acerca de los individuos y de la administración de los mismos.

Bibliografía

Abrajan Castro, María Guadalupe; Contreras Padilla, José Manuel; Montoya Ramírez, Sandra. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Enseñanza e Investigación en Psicología, Enero-Junio, 105-118.

Álvarez-Gayou J, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós Educador.

Bogdan, R. C & Biklen, S. K. (2003). *Qualitative Research for Education: An introduction to Theories and Methods*. (4th ed.). New York: Pearson Education group

Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio; Núñez Partido, Antonio. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1*. Theoria, 61-76.

Chiang Vega, María Margarita; Ojeda Hidalgo, José Felipe. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Contaduría y Administración, Abril-Junio, 39-60.

De la Cueva, M. (2002). *El Nuevo Derecho Mexicano del Trabajo*. (Vol. I). México, D.F., México: Porrúa.

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F., México: CENGAGE

Ivacevich, J., Konopaske, R., y Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional* (Séptima ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

Lawler, E., Porter, L. (1997). The effect of performance on job satisfaction, *Industrial Relations*. 7(20), 20-28.

Ley Federal del Trabajo (1 de Abril de 1970). México, recuperado el 30 de Enero de 2015 http://www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma_laboral/archivos/Noviembre.%20Ley%20Federal%20del%20Trabajo%20Actualizada.pdf.

Rico Belda, Paz. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, Diciembre, 137-158.

Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª. Edición.). Naucalpan, Estado de México, México: Pearson Prentice Hall.

Rodríguez, Daysi; Núñez, linda; Cáceres, Alfonso. (2010). *Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria de Anzoátegui de la Universidad de Oriente*. Investigación y Posgrado, Enero-Junio, 63-68.

Rosillo, Velázquez, Marrero: "La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio" en *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, N° 163, 2012. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.

