

ENFOQUES CONCEPTUALES, DETERMINANTES Y EFECTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Daniel Dorta-Afonso¹

Departamento de Economía y Dirección de Empresas, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

daniel.dorta@ulpgc.es

RESUMEN

En el presente estudio se analizan los enfoques conceptuales utilizados mayoritariamente en el estudio de la calidad de vida laboral de los empleados en las organizaciones turísticas. Además, se han revisado diferentes estudios para analizar los principales efectos de la calidad de vida laboral en distintas variables resultado de las organizaciones. Por último, también se han analizado cuáles son los determinantes de la calidad de vida laboral en base a la revisión de literatura llevada a cabo.

Palabras clave: calidad de vida laboral – gestión de recursos humanos – dirección hotelera

ABSTRACT

In this research, main theoretical frameworks mostly used in order to study of quality of working life in tourism organizations are analyzed. Besides, several studies have been reviewed to analyze main effects of quality of working life in different outcome variables. Lastly, several determinants of quality of working life have been reviewed according building on previous studies carried out on this topic.

Keywords: quality of work life – human resources management – hospitality management

¹ Profesor Ayudante Doctor en el área de Organización de Empresas de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Doctor en Psicología de las Organizaciones por la Universidad Autónoma de Madrid. Diplomado y Máster en Turismo por la Universidad de La Laguna.

1. INTRODUCCIÓN

La literatura académica en turismo concluye que uno de los factores determinantes del éxito organizativo de las empresas turísticas radica en la calidad de su capital humano y por ello es determinante el desarrollo de prácticas de alto rendimiento en recursos humanos para mantener a la fuerza de trabajo con un alto nivel de satisfacción laboral (Karatepe, 2015; Kusluvan et al., 2010; Sun et al., 2007).

No obstante, no es una novedad que el empleo en el sector turístico ha sido tradicionalmente caracterizado por altos niveles de temporalidad derivados de la estacionalidad de la demanda turística, bajos salarios y profesiones de baja cualificación que ofrecen pocas oportunidades de desarrollo profesional (Baum, 2006, 2015; Baum et al., 2016).

Debido a la importancia del estudio de la calidad de vida laboral, en el presente estudio se analizan los principales marcos conceptuales bajo los cuales se ha estudiado la calidad de vida laboral en turismo, sus principales determinantes, así como los efectos en diferentes variables resultado de las organizaciones.

2. ENFOQUES CONCEPTUALES EN EL ESTUDIO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

La mayoría de los artículos que hablan sobre la calidad de vida laboral citan como referencia base el estudio de Sirgy et al., (2001), que propone una medida para la calidad de vida laboral en función de las teorías de satisfacción de necesidades de las personas (Kara et al., 2013; H. L. Kim et al., 2017; Sirgy et al., 2001). No obstante, otros estudios proponen sus propias medidas, que si bien podrían encajar en la propuesta de necesidades de Sirgy (2001), han sido propuestas en base a la revisión de literatura relacionada (Santero-Sánchez et al., 2015; Sari et al., 2019; Yirik & Babür, 2014).

Concretamente Sirgy et al., (2001) proponen que hay diferentes tipos de necesidades que los empleadores deben satisfacer tanto para atraer como para retener talento: 1) necesidades de seguridad e higiene, 2) necesidades económicas y familiares, 3) necesidades de autorrealización, 4) necesidades de autoestima, 5) necesidades sociales, y 6) necesidades de conocimiento. Concretamente se dice que mediante la satisfacción de estas necesidades los trabajadores tendrán una mejor o peor calidad de vida laboral.

Otros estudios han seguido planteamientos similares o complementarios. Por ejemplo, en el de Lee et al., (2015) se siguió un planteamiento muy similar mediante el desarrollo de indicadores para medir la calidad de vida laboral en un grupo de empleados de primera línea del turismo con una investigación mediante encuesta (es decir, respuestas autoinformadas por parte de los participantes). Este enfoque ha sido seguido por otros autores también (Kara et al., 2013; H. L. Kim et al., 2017)

No obstante, el estudio del equipo de investigadoras de Santero-Sánchez (2015), que sigue una propuesta mediante la explotación de estadística pública (las vidas laborales) propone otros indicadores pero que al final pueden ser enmarcados dentro de la propuesta de Sirgy et

al. (2001). Por ejemplo la estabilidad del empleo y los ingresos (Santero-Sanchez et al., 2015) coincidirían con las necesidades económicas y familiares (Sirgy et al., 2001).

Por su parte el estudio de Sari (2019) o el de Yirik (2014) se construyen en base a una revisión de literatura y ellos mismos proponen indicadores. Aunque sus propuestas se podrían enmarcar dentro de las necesidades de Sirgy (2001) no lo han citado como referencia

3. EFECTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS EMPLEADOS

En un estudio a 109 empleados técnicos y docentes se descubrió que las mujeres estaban más satisfechas laboralmente que las hombres a raíz de haber medido la calidad de vida laboral en ambos colectivos (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013). En otro estudio realizado mediante una encuesta a 343 enfermeras se descubrió que las percepciones relacionadas con la justicia organizacional impactaba positivamente en la calidad de vida laboral y que la calidad de vida laboral afectaba al compromiso con el puesto de trabajo.

Sari et al., (2019) aportaron evidencia empírica de que la calidad de vida laboral impactaba positivamente en la satisfacción laboral y en la motivación y que la calidad de vida laboral impactaba indirectamente en el rendimiento individual del empleado mediado por la satisfacción y la motivación. Para ello llevaron a cabo una investigación mediante encuesta a 240 empleados de hotel en Bali (Sari et al., 2019).

Por otro lado, el estudio del equipo de Kara (2013) que se llevó a cabo mediante un instrumento auto-administrado a 443 empleados de diferentes departamentos niveles jerárquicos de hoteles de cinco estrellas en Turquía, aportó evidencia de que la calidad de vida laboral afectaba negativamente al burnout y positivamente al compromiso organizacional y a la calidad de vida general. Es decir, aquellos empleados con una calidad de vida laboral mayor, tenían menos burnout pero mostraban un compromiso hacia su organización mayor que los que tenían una calidad de vida laboral menor. También mayores niveles de calidad de vida laboral implicaba que la calidad de vida general era mayor (Kara et al., 2013).

Kim y coautores (2018) llevaron a cabo un estudio entre 442 empleados de diferentes niveles jerárquicos de hoteles de lujo en Korea. Descubrieron que la responsabilidad social corporativa impactaba positivamente en la calidad de vida laboral y que la calidad de vida laboral impactaba positivamente en la satisfacción laboral y en la calidad de vida general (H. Kim et al., 2018).

Kim y coautores (2017) utilizando presuntamente la misma muestra del estudio anterior (442 empleados de hotel de Korea del Sur) aportaron también evidencia empírica de que la responsabilidad social corporativa afectaba positivamente a la calidad de vida laboral y que la calidad de vida laboral impactaba positivamente en el compromiso organizativo, los comportamientos ciudadanos y el rendimiento (H. L. Kim et al., 2017).

En otro estudio que se llevó a cabo sobre temática similar utilizando datos secundarios, se llegó a la conclusión de que la calidad de vida laboral en restaurantes y hoteles era peor que los de la economía general (Bednarska, 2013). Concretamente, Bednarska (2013) aportó

evidencia de que la percepción de los trabajadores con respecto a la mayoría de aspectos del trabajo es peor en turismo que en el resto de sectores, excepto por la de la relación con los compañeros.

En línea con los estudios anteriores, también hay más estudios que analizan la calidad de vida laboral y aportan evidencia de que la calidad de vida laboral impacta positivamente en variables de interés como el compromiso organizativo (Winter et al., 2000).

4. DETERMINANTES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Los salarios y las recompensas son posiblemente el factor más incluido en la mayoría de estudios sobre QWL. Está ampliamente reconocido que una adecuada compensación por el trabajo que se realiza es una componente crucial de la QWL (Bednarska, 2013; Casas et al., 2002; Gayathiri et al., 2013; Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013; Uysal & Sirgy, 2019). De hecho muchos autores en diversos estudios han considerado la compensación como un determinante directo de la satisfacción laboral y un requisito indispensable del trabajo decente (Duffy et al., 2017; Muguongo et al., 2015; Sharma & Bajpai, 2011; Zopiatis et al., 2014). De hecho, la compensación adecuada la recoge Sirgy (2001) al hablar de las necesidades económicas y familiares. Por ello en el modelo voy a plantear que las prácticas de alto rendimiento de RRHH pueden impactar directamente en la QWL, ya que pueden diseñar sistemas de compensación ajustados a la necesidad de los empleados y que terminen impactando en la satisfacción y la calidad de vida general (Delery & Doty, 1996; Suazo, 2009).

El balance Work-life se refiere a esa conciliación entre la vida laboral y otros aspectos de la vida como el tiempo libre o el tiempo dedicado a la familia (Greenhaus et al., 2003). Es junto con el aspecto salarial, otro de los determinantes de la QWL más estudiados ya que permite a los trabajadores disfrutar de su tiempo libre fuera del trabajo (Bednarska, 2013; Gayathiri et al., 2013; Santero-Sanchez et al., 2015; Sirgy et al., 2001; Yirik & Babür, 2014). Las políticas de alto rendimiento de RRHH pueden influir directamente en este aspecto de la vida laboral de las personas mediante la correcta gestión de la diversidad de perfiles dentro de las organizaciones o utilizando herramientas de flexibilidad como los contratos a tiempo parcial que puedan concordar con los intereses de los trabajadores. Por ejemplo se podría optar por utilizar una adecuada distribución de horarios entre los empleados que ayude a facilitar la conciliación. Sirgy (2001) también incluye esta necesidad en su propuesta y yo la incorporo como un aspecto a mejorar desde RRHH y que impactará positivamente en la QWL y otras variables.

La seguridad y la salud se refiere especialmente a los riesgos físicos que se pueden derivar del rendimiento en el trabajo (Hayes et al., 1998). Los estudios sobre QWL lo han incluido como determinante de la misma y además Sirgy (2001) también lo incluye como una de las necesidades que hay que satisfacer por parte de los empleadores. Los estudios sugieren que cuanto más seguro y libre de riesgos es el entorno laboral menores niveles de ansiedad y mayor satisfacción presentarán los trabajadores (Casas et al., 2002; Sari et al., 2019).

La formación es otra de las dimensiones que han recibido atención general en la literatura y en concreto en el estudio de la QWL. Se refiere a la percepción de los empleados sobre la importancia que da la organización a la formación (Sun et al., 2007). Es una de las prácticas de alto rendimiento por excelencia que se han señalado en los estudios sobre la temática. (Delery

& Doty, 1996; Sun et al., 2007; Wong et al., 2019). Además, los estudios sobre la QWL la han incluido con frecuencia como un determinante directo de la misma (Casas et al., 2002; Gayathiri et al., 2013; Kara et al., 2013; Santero-Sanchez et al., 2015). También es importante señalar que en la propuesta de Sirgy (2001), la formación formaría parte de las necesidades de conocimiento que los empleadores deberían de satisfacer.

Otro aspecto interesante que ha incluido Sirgy (2001) en su propuestas son las necesidades de autorrelización. Esta faceta de la QWL considera la percepción de las personas de ser capaces de desarrollar su potencial como trabajadores (Kara et al., 2013; Uysal & Sirgy, 2019). Por lo tanto está muy relacionado con el rendimiento individual y se refiere a la capacidad que tienen los trabajadores de utilizar sus recursos cognitivos y su motivación para desarrollar bien sus tareas (Chen et al., 2001). Los estudios determinan que este aspecto es un determinante muy importante tanto del rendimiento como de la satisfacción laboral por lo que es coherente su inclusión como determinante de la QWL (Karatepe et al., 2006).

5. REFERENCIAS

- Baum, T. (2006). *Human resource management for tourism, hospitality and leisure: An international perspective*. Cengage Learning EMEA.
- Baum, T. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change?—A 2015 reprise. *Tourism Management*, 50, 204–212.
- Baum, T., Kralj, A., Robinson, R. N., & Solnet, D. J. (2016). Tourism workforce research: A review, taxonomy and agenda. *Annals of Tourism Research*, 60, 1–22.
- Bednarska, M. A. (2013). Quality of Work Life in Tourism—Implications for Competitive Advantage of the Tourism Industry. *Journal of Travel & Tourism Research*, 13.
- Kara, D., Uysal, M., Sirgy, M. J., & Lee, G. (2013). The effects of leadership style on employee well-being in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 9–18.
- Karatepe, O. M. (2015). High-performance work practices, perceived organizational support, and their effects on job outcomes: Test of a mediational model. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 16(3), 203–223.
- Kim, H. L., Rhou, Y., Uysal, M., & Kwon, N. (2017). An examination of the links between corporate social responsibility (CSR) and its internal consequences. *International Journal of Hospitality Management*, 61, 26–34.
- Kim, H., Woo, E., Uysal, M., & Kwon, N. (2018). The effects of corporate social responsibility (CSR) on employee well-being in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30, 1584–1600.
- Kusluvan, S., Kusluvan, Z., Ilhan, I., & Buyruk, L. (2010). The human dimension: A review of human resources management issues in the tourism and hospitality industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51, 171–214.
- Nanjundeswaraswamy, T., & Swamy, D. (2013). Quality of worklife of employees in private technical institutions. *International Journal for Quality Research*, 7.
- Santero-Sanchez, R., Segovia-Pérez, M., Castro-Nuñez, B., Figueroa-Domecq, C., & Talón-Ballester, P. (2015). Gender differences in the hospitality industry: A job quality index. *Tourism Management*, 51, 234–246.

- Sari, N. P. R., Bendesa, I. K. G., & Antara, M. (2019). The Influence of Quality of Work Life on Employees' Performance with Job Satisfaction and Work Motivation as Intervening Variables in Star-Rated Hotels in Ubud Tourism Area of Bali. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 7, 74–83.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D.-J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55, 241–302.
- Sun, L.-Y., Aryee, S., & Law, K. S. (2007). High-performance human resource practices, citizenship behavior, and organizational performance: A relational perspective. *Academy of Management Journal*, 50, 558–577.
- Winter, R., Taylor, T., & Sarros, J. (2000). Trouble at mill: Quality of academic worklife issues within a comprehensive Australian university. *Studies in Higher Education*, 25, 279–294.
- Yirik, Ş., & Babür, S. (2014). A study aiming to determine the effect of quality of work Life perception of workers of tourism sector on their intention of staying at their job. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5, 54.