

**TÓPICOS
ADMINISTRATIVOS
EN EL NOROESTE
DE MÉXICO**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ

Ricardo Duarte Jáquez
RECTOR

David Ramírez Perea
SECRETARIO GENERAL

Manuel Loera de la Rosa
SECRETARIO ACADÉMICO

Juan Ignacio Camargo
INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN

Ramón Chavira
DIRECTOR GENERAL DE DIFUSIÓN CULTURAL Y DIVULGACIÓN CIENTÍFICA

TÓPICOS ADMINISTRATIVOS EN EL NOROESTE DE MÉXICO

COORDINADORES

Carmen Patricia Jiménez Terrazas

Marie Leiner de la Cabada

Tomás Jesús Cuevas Contreras

D.R. © Carmen Patricia Jiménez Terrazas, Marie Leiner de la Cabada,
Tomás Jesús Cuevas Contreras (por coordinación)

© 2018 Universidad Autónoma de Ciudad Juárez,
Avenida Plutarco Elías Calles #1210,
Fovissste Chamizal C.P. 32310
Ciudad Juárez, Chihuahua, México
Tel : +52 (656) 688 2100 al 09

Tópicos administrativos en el noroeste de México / Coords. Carmen Patricia Jiménez Terrazas, Marie Leiner de la Cabada y Tomás Jesús Cuevas Contreras.– Primera edición --Ciudad Juárez, Chihuahua, México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2015.
276 páginas; 22 centímetros.

ISBN: 978-607-520-296-9

1. Mantenimiento productivo (empresas manufactureras) - Ciudad Juárez, Chihuahua, México.
2. Gestión de la Calidad Total – Implementación
3. Calidad de vida laboral de investigadores (Instituciones de Educación Superior) - Ciudad Juárez, Chihuahua, México.
4. El sentido de pertenencia (Sense Of Belonging)
Industria automotriz - Ciudad Juárez, Chihuahua, México.
5. Gestión de talentos
6. Fracaso empresarial – Predicción
7. Responsabilidad social reticular - Pequeña y mediana empresa -
Región Transfronteriza Paso Del Norte
8. Empoderamiento psicológico individual

LC – HD30.3 T66 2018

Apoyado con recursos UACJ PEA 2018

Primera edición, 2018



La edición, diseño y producción editorial de este documento estuvo a cargo de la Dirección General de Difusión Cultural y Divulgación Científica, a través de la Subdirección de Publicaciones

Corrección: Gizella Garcarena

Cuidado de la edición: Subdirección de Publicaciones

Diseño de cubierta y diagramación: Tania Pineda Jerónimo

Disponible en: elibros@uacj.mx

ÍNDICE

9 INTRODUCCIÓN

13 MODELO ADMINISTRATIVO PARA EL DESPLIEGUE EFECTIVO DE PROYECTOS DE MANTENIMIENTO PRODUCTIVO TOTAL EN EMPRESAS MANUFACTURERAS DEL SECTOR DE LA INDUSTRIA MAQUILADORA EN CIUDAD JUÁREZ

Jesús Andrés Hernández Gómez
Carlos Enrique Escobar Toledo
Juan Manuel Larios Prado
Salvador Noriega Morales

45 FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO PARA IMPLEMENTACIÓN DE TQM: CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Mayra Verónica Linares Gil
Carmen Patricia Jiménez Terrazas

69 FACTORES DETERMINANTES DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DE INVESTIGADORES EN IES DE CIUDAD JUÁREZ

Luis Fernando Maldonado Azpeitia
Gabriel Ibarra Mejía
Salvador Noriega Morales

**113 EL SENTIDO DE PERTENENCIA (SENSE OF BELONGING):
SU IMPACTO EN LAS ORGANIZACIONES A TRAVÉS DE LA
EVALUACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD Y PRODUCTI-
VIDAD EN LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ DE EXPORTACIÓN DE
CIUDAD JUÁREZ, CHIHUAHUA**

Guillermo Marín Balcázar
Francisco Arturo Bribiescas Silva
Agustin Vilchis Vidal
Cynthia Klingler

**145 LA GESTIÓN DE TALENTOS COMO VENTAJA COMPETITIVA
SOSTENIBLE**

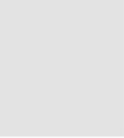
Luis Álvaro Moreno Espinoza
Roberto E. López Martínez
Marie Leiner de la Cabada
Gabino García Tapia

**183 AVANCE EN LA INVESTIGACIÓN DE PREDICCIÓN
DE FRACASO EMPRESARIAL**

Salvador Aníval Ochoa Ramírez
Juan Danilo Díaz Ruiz
Yolanda Funes Cataño
Juan Alfonso Toscano Moctezuma

**211 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL RETICULAR DE
LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN LA REGIÓN
TRANSFRONTERIZA PASO DEL NORTE**

Maria Luisa Picard-Ami Vogan
Tomás Jesús Cuevas Contreras
Cynthia Klingler Kaufman
Patricia Mercado Salgado



**243 ANTECEDENTES Y CONSECUENTES DEL EMPODERAMIENTO
PSICOLÓGICO INDIVIDUAL**

María Marisela Vargas Salgado

Aurora Irma Máynez Guaderrama

Factores determinantes de calidad de vida laboral de investigadores en IES de Ciudad Juárez

Luis Fernando Maldonado Azpeitia,³ luis.maldonado@uacj.mx
Gabriel Ibarra Mejía, gabriel.ibarra@uacj.mx
Salvador Noriega Morales, snoriega@uacj.mx

Resumen

La Calidad de Vida Laboral (CVL) es un proceso mediante el cual se otorgan al trabajador las condiciones físicas, psíquicas y sociales óptimas para su desempeño. Está conformada por diversos factores que hacen de la misma una necesidad para cualquier organización. Desde hace años ha sido abordada por múltiples autores sin que al momento se haya encontrado una definición conceptual única, ni tampoco una metodología y herramientas para su medición. A partir de los años setenta, varias disciplinas cuyo principal interés es el trabajador han definido múltiples conceptos. El objetivo de esta investigación es identificar los factores determinantes que componen la CVL. En este sentido, primero se realiza un análisis de la evolución de los conceptos a lo largo del tiempo; en segundo lugar, se efectúa el análisis de los factores determinantes más mencionados en

³ Estudiante del Doctorado en Ciencias Administrativas de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

las investigaciones y en tercer término el análisis profundo de las investigaciones considerando seis aspectos. Luego se desarrolla una discusión con otras revisiones de la literatura, haciéndose una comparación de los resultados encontrados. Finalmente, con base en todo lo analizado se concluye construyendo un concepto general. Éste es completamente multidisciplinario y conlleva consideraciones en torno a futuras investigaciones que permitirán corroborar la información descrita.

Palabras clave: *Calidad de vida laboral, calidad de vida en el trabajo, calidad de vida.*

Abstract

Quality of work life (qwl) is a process by which the employee is granted with the physical, psychological and social optimal conditions for his performance, composed of several factors which make it a necessity for any organization. It has been approached by multiple authors for years without any unique conceptual definition, methodology and tools for measurement, since the 70's multiple concepts has been defined within various disciplines which his main interest is the worker. So the objective of this research is to identify the determining factors that make up the qwl, first making an analysis of concepts over the years, second, the analysis of the determining factors mentioned in investigations and third a depth analysis of the research's taking into account six aspects, fourth, develops a discussion with other literature reviews and will compare the results. Concluding with the achievement of building a general concept based on everything analyzed, which is completely multidisciplinary aspect with regards to future research which may corroborate the information described.

Key words: *Quality of worklife, quality of working life, quality of life.*

Introducción

En esta sección se exponen los antecedentes del proyecto, se realiza la descripción del problema, así como de los objetivos, las hipótesis y la justificación del proyecto, para finalmente terminar en su alcance.

Antecedentes

Esta investigación se originó en la evidencia tanto teórica como empírica que se ha presentado sobre la teoría y la práctica de la calidad de vida laboral.

En lo que se refiere a la evidencia teórica, la calidad de vida laboral (cvl) es un proceso mediante el cual se otorgan al trabajador las condiciones físicas, psíquicas y sociales óptimas para su desempeño. De éstas, aquellas en las que más se han enfocado los investigadores en tanto consideran que mejoran la cvl son la satisfacción [Suttle, 1997; Delamotte y Takezawa, 1984; Sun, 1988; Jamal y Baba, 1991; Fernández, 1999; Sirgy *et al.*, 2001; Herrera y Cassals, 2005; Flores *et al.*, 2011]; las condiciones de trabajo [Fernández, 1999; Lau, 2000; Sirgy *et al.*, 2001; Cole *et al.*, 2005; Guerrero, Cañedo, Rubio y Fernández, 2006; Cañon, 2011] y la eficacia [Munduate, 1993; Guerrero, 2006; Akranaviit y Ruževiius, 2007; Cañon y Galeano, 2011; Jyothi y Jyothi, 2012].

La cvl está influenciada por diversos factores que hacen de la misma una necesidad para cualquier organización. Desde hace años ha sido abordada por múltiples autores sin que al momento se haya encontrado una definición única, como tampoco existe una metodología y herramientas para su medición. Además, desde los años setenta, varias disciplinas cuyo principal interés es el trabajador han definido múltiples conceptos, como la ergonomía, la psicología, la medicina y la administración, lo cual lo vuelve más complejo el problema.

Según el análisis de operación e impacto en el fortalecimiento realizado por el Programa de Mejoramiento del Profesorado (Promep, 2006), las empresas y el desarrollo humano están ligados profundamente a la ciencia y la tecnología. Tanto las empresas como las

instituciones educativas ven fortalecida su competitividad a través del conocimiento. La sociedad del conocimiento y su impacto en el mejoramiento social, político, científico y económico ha sido significativa en los últimos tiempos, en este caso, para los trabajadores del conocimiento o investigadores. Por lo que, la adecuada administración de estos recursos clave debe ser primordial para el Programa Nacional de Innovación (PNI, 2011).

En lo que se refiere a la evidencia empírica sobre la calidad de vida laboral en las instituciones de educación superior (IES) sólo se han determinado algunos de los factores. Por otra parte, también la experiencia personal en las IES indica la necesidad de que los investigadores tengan una CVL satisfactoria para el desempeño de sus funciones.

Planteamiento del problema

Se han identificado dos aspectos a resolver, uno práctico y otro teórico; tomando en cuenta los antecedentes mencionados, en el aspecto práctico se ha constatado que la ausencia o baja CVL proviene de problemas psicosociales y del espacio de trabajo. Algunos de estos problemas psicosociales son el estrés, la desmotivación, la baja productividad, el ausentismo, la rotación de personal, las enfermedades, la insatisfacción laboral, problemas trabajo-familia, falta de identidad, la pertenencia y la falta de compromiso; los problemas del espacio de trabajo provienen precisamente de éste y de su organización, a lo que se agregan cuestiones ambientales como el color, el ruido, las vibraciones y la iluminación.

Mediante la observación se ha encontrado que los investigadores de alto nivel, manifiestan algunos de los problemas detectados que son determinantes para una buena CVL. A su vez, no existe una forma de medición específica y cuantitativa de la CVL, lo cual evidencia un problema real.

El cuanto al aspecto teórico, en la literatura se han encontrado múltiples definiciones de calidad de vida laboral. Sin embargo, aunque varias disciplinas han estudiado este problema, no se encuentra un concepto único que muestre los factores determinantes. En este sentido, sólo se han realizado mediciones de cvl tomando en cuenta los factores que cada autor consideró importantes. Por lo que, resulta necesario contribuir al desarrollo de una teoría que explique la cvl y generar el constructo y el instrumento de medición.

Objetivos

En este apartado se presenta el objetivo general, así como los objetivos específicos de la investigación.

Objetivo general

Desarrollar un modelo de ecuaciones estructurales con los factores determinantes de la calidad de vida laboral, que mida y pueda explicar de forma efectiva la calidad de vida laboral de investigadores de alto nivel, a fin de que puedan mejorar su desempeño.

Objetivos específicos

- Realizar una revisión exhaustiva del estado del arte, incluyendo la revisión de revistas especializadas a fin de identificar los componentes de la calidad de vida laboral, conocer su importancia, para definirlos con claridad y precisión.
- Diseñar un cuestionario para realizar el trabajo de campo incluyendo los componentes más importantes de calidad de vida laboral.
- Identificar y seleccionar una muestra de Instituciones de Educación Superior (IES) a fin de identificar a los investigadores considerados para este estudio.
- Aplicar el cuestionario, fase de investigación y experimentación.
- Hacer un análisis factorial confirmatorio.

- Construcción de un modelo de ecuaciones estructurales.
- Validación en campo.

Hipótesis

En esta sección se exponen los supuestos a comprobar; hipótesis general, hipótesis específicas, seguidas de las preguntas de investigación.

Hipótesis general

- El modelo propuesto explica cómo aumentar la calidad de vida laboral de investigadores de alto nivel.
- Hipótesis específicas.
- Hay factores predictores de la calidad de vida laboral que explican el desempeño de investigadores de alto nivel.
- Los factores determinantes de la calidad de vida laboral pueden mejorar el desempeño de investigadores de alto nivel.

Justificación

A partir de los resultados aportados por esta investigación se esperan beneficios científicos, económicos, sociales y académicos.

Entre los impactos científicos, y tomando en cuenta los factores descritos, anteriormente se estudió el impacto de la calidad de vida laboral de trabajadores del conocimiento (Brinkley, Fauth, Mahdon y Theodoropoulou, 2009), aunque no específicamente de investigadores de alto nivel. Por ello, esta investigación busca determinar los factores críticos, desarrollar la teoría y pretende lograr, a modo de impacto académico, la generación de nuevas líneas de investigación que puedan dejar huella en la sociedad y en las escuelas, en los centros de investigación públicos y privados, incidiendo también en la temática investigada, abriendo la brecha de conocimiento a otras ramas afines que consoliden la investigación. Además, pretende mejorar la capacidad de explicación de la teoría, que hoy aparece desarticulada,

desorganizada y no explica de manera razonable cómo mejorar con efectividad la cvl.

El impacto económico de este trabajo es importante para las IES y la sociedad en su conjunto, porque la mejora de los aspectos relacionados con la calidad de vida laboral traerá mejoras en la productividad, la competitividad, la innovación, y contribuirá a evitar enfermedades psicosomáticas y el ausentismo, propiciando un ambiente creativo y generando lealtad hacia la empresa, como se ha visto ya en estudios similares sobre el tema (Nanjundeswaraswamy y Swamy, 2012).

Así, se pretende mejorar la calidad de vida laboral de los investigadores de alto nivel y desarrollar esta investigación como un aporte a la humanización de los empleos, siendo éste su impacto social y un objetivo importante de la calidad de vida laboral (Mañas, Salvador, Boada, González, Agulló, 2007)

Delimitación y alcance

Los resultados de esta investigación explican los factores que integran la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida solamente en el segmento de instituciones de educación superior investigadas. Para probar su generalidad será necesario replicar esta investigación en otras IES.

Es posible que los factores que más contribuyen a la satisfacción laboral y a la calidad de vida en el trabajo sean muy diversos y que, además, realicen distintas contribuciones en una u otra organización, dependiendo de los recursos de la misma organización y del desarrollo del propio investigador. Sin embargo, también se considera posible que aun cuando existe una diversidad de factores, de manera subyacente se encuentren algunas coincidencias. Por lo que, se reitera la necesidad de replicar este tipo de proyecto. En este sentido, esta propuesta trata de consolidar los resultados a fin de generalizar el modelo propuesto.

Revisión de literatura

En este capítulo se describe el análisis de la literatura revisada, conformada por más de cincuenta artículos científicos publicados a lo largo de cuarenta años por diversos autores principales. Los mismos fueron clasificados de acuerdo a tópicos relacionados con la calidad de vida laboral.

Antecedentes de la calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral (cvl) es un proceso mediante el cual se otorgan al trabajador las condiciones físicas, psíquicas y sociales óptimas para su desempeño. Entre éstas, aquellas en las que más se han enfocado los investigadores en tanto consideran que mejoran la cvl son la satisfacción (Suttle, 1997; Delamotte y Takezawa, 1984; Sun, 1988; Jamal y Baba, 1991; Fernández, 1999; Sirgy *et al.*, 2001; Herrera y Cassals, 2005; Flores *et al.*, 2011); las condiciones de trabajo (Fernández, 1999; Lau, 2000; Sirgy *et al.*, 2001; Cole *et al.*, 2005; Guerrero *et al.*, 2006; Cañon, 2011) y la eficacia (Munduate, 1993; Guerrero, 2006; Akranaviit y Ruževiius, 2007; Cañon y Galeano, 2011; Jyothi y Jyothi, 2012).

En esta revisión de literatura se identificaron los factores determinantes que componen la cvl. Primero se realizó un análisis de la evolución de los conceptos a lo largo del tiempo, examinándose más de 40 artículos de investigación científica y libros que contienen definiciones de conceptos relativos a la cvl; luego se analizan los factores determinantes más mencionados en las investigaciones y posteriormente se discuten los resultados de las investigaciones considerando seis aspectos. Finalmente, se lleva a cabo una discusión con otras revisiones de la literatura, realizándose una comparación de los resultados encontrados.

Como se mencionó, primeramente se presentará una revisión de la literatura en la que se describen los conceptos utilizados. En este sentido, los mismos son analizados de acuerdo a su aparición cromo-

lógica, considerando el tiempo y espacio en el área de administración y de otras disciplinas pues se trata de conceptos multidisciplinarios. Así, se examinan tres etapas en las que se han encontrado tanto similitudes como cambios en la visión de la cvl y en la forma en que se han medido. En una segunda parte se desarrolla un análisis de los principales factores que afectan la cvl, así como la forma en que han sido referidos por los autores. Éstos son analizados de manera global para definir el concepto, examinándose los 13 factores principales encontrados y otros que se destacan en las investigaciones revisadas. En la tercera parte se analizan los tipos de investigación y los objetivos en que han sido encauzadas, así como las diversas poblaciones estudiadas a fin de conocer en qué áreas se ha trabajado el concepto y los diversos instrumentos utilizados para medir la cvl y los factores determinantes. En la cuarta parte se lleva a cabo un análisis contrastando el conjunto de resultados encontrados con los resultados presentados en otras revisiones de literatura.

Por último, se concluyendo con la construcción de un concepto general, que permite establecer que la cvl es de aspecto multidisciplinario y conlleva consideraciones de futuras investigaciones que permitirán corroborar la información descrita.

Conceptos de Calidad de Vida Laboral en la línea del tiempo

A pesar de tratarse de definiciones surgidas desde la perspectiva de varias disciplinas, los conceptos analizados se encuentran correlacionados, mostrando convergencia en la calidad de vida laboral. Las características de los conceptos encontrados son analizadas en diversas investigaciones y libros sobre el tema. En éstos, los investigadores aportan su definición desde diferentes perspectivas, manejando el constructo que funciona en sus realidades laborales o que es el más importante, sin lograr una definición de tipo holístico,.

A partir del estudio de los elementos que componen cada definición se logró hacer el análisis general del concepto durante un periodo

de casi 40 años. En orden cronológico se encontraron las siguientes definiciones, las cuales se exponen destacando sus principales características, lo que permite agruparlas en tres etapas que se describen a continuación: a) Humanización del trabajo y satisfacción de las personas, b) Impacto del trabajo en las personas y c) Calidad de vida laboral, un enfoque multidisciplinario.

Primera etapa: humanización del trabajo y satisfacción de las personas

Se ubica entre mediados de los setenta e inicios de los noventa. Se analizaron nueve definiciones correspondientes a esta etapa, las cuales fueron agrupadas de acuerdo a sus coincidencias y al hecho de que tienen una limitada visión de los componentes en común. Entre las principales características detectadas se encuentran el ver la calidad de vida laboral como una forma de humanizar los trabajos (Walton, 1973; Turcotte, 1986; Fernández y Giménez, 1988; Robins, 1989) y como la satisfacción de las necesidades del individuo tanto en el área laboral como en su vida diaria (Suttle, 1977; Delamotte y Takeza, 1984; Sun, 1988); también se vincula con la eficacia en la organización y con la participación del individuo en la misma (Nadler y Lawler, 1983; Sun, 1988).

Entre los principales elementos analizados en los conceptos de las investigaciones podemos destacar la satisfacción laboral y la eficacia en la organización (Nadler y Lawler, 1983; Sun, 1988); otros autores consideran los sentimientos positivos hacia el trabajo, las perspectivas o mejoras a futuro y la motivación (Katzell *et al.*, 1975); mientras que otros coinciden en que tiene que ver con la productividad (Delamotte y Takeza, 1984; Sun, 1988), el bienestar (Turcotte, 1986; Sun, 1988), el cambio organizacional (Sun, 1988; Fernández y Giménez, 1988), la libertad en los puestos de trabajo (Sun, 1988), con una forma de pensar (Nadler y Lawler, 1983) y con la mejora en la toma de decisiones (Nadler y Lawler, 1983; Robbins, 1989); asimismo,

hay quienes ven en la cvL la solución de problemas laborales (Nadler y Lawler, 1983; Delamotte y Takeza, 1984; Robbins, 1989). En esta etapa podemos destacar la búsqueda de la humanización del trabajo y de la satisfacción del individuo, estableciendo una relación entre la calidad de vida (cv) y la cvL (Katzell *et al.*, 1975; Turcotte, 1986). En la tabla 1 se pueden observar los principales elementos de las distintas definiciones aportadas por los autores que determinaron el concepto durante los primeros años a partir de su aparición.

Tabla 1

Principales elementos analizados durante la primera etapa del concepto de calidad de vida laboral y coincidencias entre los autores.

Elementos	Frecuencia
Humanizar el lugar de trabajo	4
Solución de problemas	3
Satisfacción	3
Relación cv y cvL	2
Eficacia	2

Fuente: elaboración propia con base en varios artículos.

Podemos concluir que esta etapa es considerada como un periodo de exploración, durante el cual se trató de establecer el concepto de la calidad de vida laboral como una forma de cambiar el enfoque que consideraba a las personas como máquinas en su área de trabajo, y de buscar los factores que determinan el desempeño del trabajador y la mejora de sus condiciones de trabajo.

Segunda etapa: impacto del trabajo en las personas

Inicia en la década de los noventa, extendiéndose hasta el año 2000 aproximadamente. Durante la misma se constata que se mantienen

las principales características detectadas durante la primera etapa, siendo la relación de la cvl con la satisfacción laboral la que aparece de manera más constante en las diversas definiciones (Jamal y Baba, 1991; Heskett *et al.*, 1994; De la Poza, 1998; Fernández, 1999; Lau, 2000). Se analizaron seis definiciones correspondientes a esta etapa en las cuales se agrupan diversos elementos que la distinguen. Por ejemplo, el impacto que tiene el trabajo en las personas, identificándose coincidencias en los elementos que componen las definiciones de los distintos autores.

Asimismo, se pueden encontrar algunos elementos ya identificados en la etapa anterior, destacándose la motivación por ser el único elemento mencionado en dos de las definiciones (De la Poza, 1998; Fernández, 1999); también se repiten elementos como ver a la cvl como la humanización del trabajo y como medio de eficacia (Munduate, 1993), como las perspectivas de mejora a futuro, además de la relación que tiene con la calidad de vida (Fernández, 1999) y como mejora de la toma de decisiones (De la Poza, 1998).

Por otra parte, se incorporan ahora los conceptos de estrés, carga de trabajo, conflictos laborales y rotación (Jamal y Baba, 1991), compromiso organizacional (Jamal y Baba, 1991; Fernández, 1999), control en la organización (Munduate, 1993), estrategias de cambio (De la Poza, 1998; Fernández, 1999), mejoras del trabajador (De la Poza, 1998; Lau, 2000), ambiente laboral, mejoras a las condiciones del trabajo y sistemas de compensación (Fernández, 1999; Lau, 2000); además, aparece la visión de la cvl desde la seguridad laboral, como elemento único considerado por un solo autor (Lau, 2000). Por lo que, estos conceptos son más multidisciplinarios y mezclan aspectos correspondientes a otras disciplinas, como la ergonomía, la psicología y la salud.

Factores como los sentimientos, la forma de pensar, la libertad, la solución de problemas, la productividad y el bienestar no fueron manejados en las investigaciones analizadas como en la etapa anterior. Por

otro lado, sólo los tres últimos vuelven a ser utilizados en la siguiente etapa. En la tabla 2 pueden observarse los principales elementos de las distintas definiciones aportadas por los autores que determinaron el concepto en este periodo.

Tabla 2

Principales elementos analizados durante la segunda etapa del concepto de calidad de vida laboral y coincidencias entre los autores.

Elementos	Frecuencia
Satisfacción	5
Compromiso organizacional	2
Motivación	2
Estrategias de cambio	2
Mejora del trabajo	2

Fuente: elaboración propia con base en varios artículos.

Podemos concluir que se trata de una etapa en la que se comienzan a trabajar aspectos relacionados con el aspecto físico del ambiente laboral y a observar cuestiones desde otras perspectivas, como la psicología, la medicina y la salud. De esta manera, da comienzo el uso de conceptos multidisciplinarios que abarcarán el concepto general de acuerdo a como se mide actualmente la calidad de vida laboral.

Tercera etapa: calidad de vida laboral, un enfoque multidisciplinario

A partir del año 2000 y hasta el día de hoy se constata que desde la primera etapa se mantienen como principales características la satisfacción laboral (Punto y Krishna, 2000; Sirgy *et al.* 2001; Lau *et al.*, 2001; Herrera y Cassals, 2005; Akranaviit y Ruževiius, 2007; Flores *et al.*, 2011; Al Muftah y Lafi, 2011) y la eficacia en la organización (Guerrero *et al.*, 2006; Akranaviit y Ruževiius, 2007; Cañon y Galeano, 2011; Real *et al.*, 2012; Jyothi y Jyothi, 2012). Al mismo tiempo, otros dos aspectos adquieren mucha relevancia: la salud laboral (Sirgy *et al.*

2001; Cole *et al.*, 2005; Chang y Krausse, 2005; Quezada, Sanhueza, y Silva, 2010; Real, 2012) y el ambiente laboral (Sirgy *et al.* 2001; Edvardsson y Gustavsson, 2003; Cole *et al.*, 2005; Guerrero *et al.*, 2006; Akranavičiūtė y Ruževičius, 2007; Cañon y Galeano, 2011; Real *et al.*, 2012; Jyothi y Jyothi, 2012), por lo que también son analizados entre las principales características.

En esta última etapa se constata que la calidad de vida laboral ha adquirido un carácter multidisciplinario, que implica la incorporación de aspectos nuevos y, en algunos casos, de aspectos aislados, no analizados por todos los autores, por ejemplo, la felicidad (Punto y Krishna, 2000), la influencia en el desempeño laboral y la relación laboral (Real *et al.*, 2012), la supervisión o retroalimentación al trabajador (Sirgy *et al.* 2001), los beneficios domésticos y la seguridad para los familiares de los trabajadores (Chang y Krausse, 2009) y el clima organizacional (Cañon y Galeano, 2011), como características consideradas necesarias para la medición de la cvL.

Entre las características examinadas que se repiten en las diferentes etapas podemos mencionar aquellas necesarias para el trabajador, como la humanización del trabajo por medio de la cvL (Guerrero *et al.*, 2006), las perspectivas y las mejoras a futuro (Sirgy *et al.* 2001; Lau *et al.*, 2001; Chang y Krausse, 2009), la relación entre cv y cvL (Jyothi y Jyothi, 2012), y aspectos como la motivación del trabajador (Punto y Krishna, 2000; Sirgy *et al.* 2001), la relación con la carga de trabajo (Sirgy *et al.* 2001; Quezada, Sanhueza y Silva, 2010), los conflictos laborales (Sirgy *et al.* 2001), la mejora del trabajador (Lau *et al.*, 2001; Cole *et al.*, 2005), la toma de decisiones (Cañon y Galeano, 2011; Jyothi y Jyothi, 2012), los sistemas de compensación (Lau *et al.*, 2001; Chang y Krausse, 2009), el control de la organización (Edvardsson y Gustavsson, 2003; Quezada, Sanhueza y Silva, 2010), la estrategia de cambio y el cambio organizacional (Akranaviit y Ruževiius, 2007; Cañon y Galeano, 2011), las condiciones de trabajo (Quezada, Sanhueza y Silva, 2010), la necesidad de contar con seguridad laboral (Lau *et al.*, 2001;

Chang y Krausse, 2009; Quezada, Sanhueza y Silva, 2010). Entre las características que vuelven a ser retomadas por los autores en esta tercera etapa y que no fueron consideradas por los autores analizados en la segunda, está la cvL como solucionador de problemas (Edvardsson y Gustavsson, 2003; Jyothi y Jyothi, 2012) y vista como mejora de la productividad (Real *et al.*, 2012) y el bienestar (Chang y Krausse, 2009).

Entre las nuevas características desarrolladas se incluyen las cuestiones psicosociales del individuo y de la organización, como el balance trabajo-familia y la diversidad (Chang y Krausse, 2009), los horarios flexibles de trabajo, los salarios, la salud, la seguridad familiar, las condiciones ambientales, el clima laboral y organizacional (Sirgy *et al.* 2001; Chang y Krausse, 2009; Quezada, Sanhueza y Silva, 2010), la experiencia del individuo en el trabajo (Punto y Krishna, 2000; Herrera y Cassals, 2005; Quezada, Sanhueza y Silva, 2010; Real, 2012) y el ambiente laboral (Sirgy *et al.* 2001; Edvardsson y Gustavsson, 2003; Sathya y Rajaram, 2012). Se analiza también el impacto de las condiciones ambientales (Cole *et al.*, 2005; Quezada, Sanhueza y Silva, 2010; Al Muftah y Lafi, 2011), el estudio de las relaciones laborales (Segurado y Agulló, 2002; Edvardsson y Gustavsson, 2003) y cómo la satisfacción del trabajador se ve afectada o mejora según el salario (Sirgy *et al.* 2001; Flores *et al.*, 2011).

Entre los factores que dejaron de utilizarse se encuentran los sentimientos, la libertad del trabajador, el estrés, el compromiso organizacional y la rotación. En la tabla 3 pueden observarse los principales elementos que han definido el concepto desde inicios del año 2000 hasta la fecha.

Tabla 3

Principales elementos analizados durante la tercera etapa del concepto de calidad de vida laboral y coincidencias entre los autores

Elementos	Frecuencia
Satisfacción	7
Ambiente laboral	7
Eficacia	5
Salud	5
Experiencia laboral	4
Perspectivas o mejoras a futuro	3
Horarios flexibles	3
Seguridad laboral	3
Condiciones ambientales	3

Fuente: elaboración propia con base en varios artículos.

Podemos concluir que esta etapa es la más completa en cuanto al concepto de calidad de vida laboral, cuya definición se ha enfocado desde perspectivas diversas, tomándose en cuenta no sólo la mejora de las condiciones de trabajo y la satisfacción del trabajador. Además, se incorpora un enfoque holístico que incluye los aspectos psicológicos, sociales y físicos necesarios para que el trabajador tenga una cvl acorde a todas las perspectivas que le pueden afectar. Aun así, no se ha encontrado una definición que involucre todos los aspectos y mucho menos un instrumento de medición óptimo, que permita conocer a fondo el constructo.

Definiciones de Calidad de Vida Laboral desde otras disciplinas

En tanto el concepto de calidad de vida laboral implica análisis realizados desde diversas perspectivas, se han encontrado definiciones y trabajos procedentes de otras disciplinas, como la psicología, la ergonomía y la medicina.

El aspecto psicológico de la cvl se relaciona íntimamente con cuestiones de organización, de clima laboral y del ser humano en ge-

neral. En este sentido, Fernández y Giménez (1998) enfocan este aspecto en las cuestiones operativas orientadas al completo desarrollo como ser humano. De la Poza (1998) lo muestra como las aptitudes, los estímulos y la satisfacción destinadas a lograr que la cvl genere un cambio en las organizaciones. Por otra parte, en la definición de Punto y Krishna (2000) la cvl se vincula con la experiencia del trabajador y qué tan contento se siente en su trabajo. Por último, Segurado y Agulló (2002) engloban este aspecto en el análisis general de la interacción de los individuos con su medio de trabajo.

La ergonomía es otra disciplina íntimamente relacionada con la calidad de vida laboral. Como lo menciona Lau (2000), las condiciones y el ambientes de trabajo favorables promueven y protegen el desarrollo del empleado. Edvardsson y Gustavsson (2003) relacionan la existencia de un ambiente de trabajo seguro con la posibilidad de mejorar las relaciones sociales, mientras que Real *et al.* (2012) lo hacen con el impacto positivo que tiene el trabajador en el desempeño y los resultados organizacionales.

También la medicina se relaciona con la cvl. En este sentido, la salud ocupacional constituye una de las principales ramas a partir de las cuales la industria se vincula con el desempeño del trabajador y con las cuestiones de salud que le competen dentro y fuera del área laboral. Uno de los conceptos procedentes de la medicina es el de Cole *et al.* (2005), que hace referencia al ambiente de trabajo y a la salud del empleado. Herrera y Cassals (2005) aluden a la satisfacción de las necesidades personales a partir de la experiencia en el trabajo. Por otra parte, en su definición relativa al impacto del trabajo sobre las personas, Cañón y Galeano (2011) lo vinculan con aspectos de la salud laboral.

Temáticas principales de la calidad de vida laboral

Durante la revisión de la literatura se encontraron los siguientes aspectos como temáticas principales de la calidad de vida laboral, destacán-

dose los factores sociales, físicos y psicológicos. Éstos fueron agrupados según lo encontrado en las siguientes temáticas principales.

Satisfacción laboral

Santos Rego *et al.*, (2010) mencionan la satisfacción laboral como un aspecto que refiere que nuestras necesidades y expectativas laborales se han cumplido. Las definiciones en este sentido han sido variadas y los enfoques también diversos. Estos autores la definen como un estado emocional positivo en relación con el trabajo, a la vez que la consideran un estado afectivo, que da cuenta del gusto o disgusto personal mostrado hacia el trabajo. Igualmente, abundan quienes piensan que la satisfacción laboral va más allá de las emociones, razón por la cual alcanza tanta relevancia en la conducta del trabajador. Wagar (1998), por su parte, examina la relación entre la reducción permanente de la fuerza de trabajo y la satisfacción del empleado, resaltando que es necesaria la planeación para que la reducción de trabajo produzca resultados positivos y mejoras en la satisfacción del empleado.

Relaciones laborales

Akranaviit y Ruževiius (2007) mencionan cómo las relaciones laborales deben ser favorables. En este sentido, entienden que los entornos de trabajo favorables propician una intención menos corrupta en el sector público y entre las personas que perciben bajos ingresos. Gjorgji Sardzoska y Li-Ping Tang (2012) examinan la relación existente entre la reducción permanente de la fuerza de trabajo y la relación empleado-empendedor.

Ambiente laboral

Apyados en otros autores en los que basaron su investigación (Kristof-Brown *et al.*, 2005; Vancouver y Schmitt, 1991), Akranaviit

y Ruževiius (2007) concluyen que un ambiente de trabajo favorable aumenta la satisfacción, el compromiso y el rendimiento.

Eficiencia

Santos Rego *et al.* (2010) analizan la eficiencia en los ambientes académicos. Señalan que las creencias de autoeficacia afectan la motivación, la autorregulación y el logro o rendimiento. Wagar (1998) examina la relación existente entre la reducción permanente de la fuerza de trabajo y la eficacia del empleado, mientras que Jamal y Baba (1991) relacionan la rutinización del trabajo con la eficiencia, la productividad y la efectividad organizacional. Por otra parte, trabajos teóricos recientes sugieren que las actividades de trabajo y las normas de trabajo influyen en la percepción de calidad de vida en el trabajo (Rice *et al.*, 1985).

Salud

De la Cruz Sánchez *et al.* (2011) hacen referencia a la salud en relación con la cvl, señalando que la inversión de tiempo en la realización de deportes o hacer ejercicio físico se asocia con una mejor calidad de vida en las personas que realizan regularmente estas actividades. Por lo que, participar en programas de ejercicio físico puede mejorar diferentes dimensiones del bienestar psicológico y emocional.

Seguridad

Dollard y Bakker (2010) desarrollan un esquema de trabajo, el Psychosocial Safety Climate (psc), un componente específico del clima organizacional relacionado con un “clima de seguridad y salud psicosocial”, que espera preceder a las condiciones de trabajo. Al respecto, podría decirse que el movimiento por el clima de seguridad frente a los problemas de salud y las lesiones físicas ha ganado considerable terreno en las organizaciones.

Ergonomía

Guerrero Pupo *et al.* (2006) mencionan que se requiere que el hombre dirija y controle su trabajo, siendo necesario lograr una mejor y mayor compatibilidad entre el hombre y los medios técnicos que utiliza para realizar su labor. Real Pérez *et al.* (2011), por su parte, explican cómo las organizaciones que generan bienes y/o servicios de calidad a través de adecuadas condiciones de trabajo y de oportunidades de desarrollo personal/profesional para sus empleados, son las que obtienen mayores ganancias y lo gran mejor consideración social. Es más, hoy existe una visión compartida en torno al hecho de que un sistema eficaz requiere necesariamente algunas características organizacionales, destacándose la calidad de sus profesionales.

Estrés

Al Muftah y Lafi (2011) relacionan el estrés con la productividad. En este sentido mencionan que los empleados que experimentan mayores niveles de estrés debido al trabajo y a los conflictos en la vida, han disminuido la percepción de control sobre las demandas laborales y no laborales, son menos productivos, menos comprometidos y se encuentran menos satisfechos con su organización, siendo más propensos al ausentismo o a abandonar la organización.

Gamero Burón (2010) menciona que las nuevas condiciones de productividad y competitividad empresarial, impuestas en lo económico por los mercados crecientemente globalizados, genera una creciente “inseguridad” en las condiciones de empleo e intensifica la “presión laboral” sobre las personas en las organizaciones. Esta situación contribuye al sentimiento físico y psíquico de no sólo sentirse “estresado” sino, más aún, “quemado por el trabajo” (*burnout*). Por lo que se ha pretendido obtener una visión cuantitativa de la importancia que tiene un entorno de trabajo libre de estrés y documentar los potenciales beneficios de su prevención eficiente.

Calidad de vida

Akranaviit y Ruževiius (2007) analizan la relación existente entre la calidad de vida y la calidad de vida laboral como una relación de dependencia, en la cual la evaluación integrada de la calidad de vida debe incluir todos los ámbitos y componentes, así como la calidad de vida laboral. Los resultados de la investigación mostraron que los empleados se encuentran más satisfechos con su calidad de vida en general que con la calidad de la vida laboral.

Balance vida-trabajo

Delsen y Smiths (2010) analizan cómo el balance vida-trabajo, que implica más tiempo balanceado, permitirá a los empleados organizar su tiempo de trabajo de manera más acorde con sus necesidades e intereses individuales. Se espera que esto aumente tanto la cantidad como la calidad de la oferta de trabajo, salvaguardando una fuerza laboral adaptable que genere crecimiento de la productividad.

Clima organizacional

Apoyados en otros autores en los que basaron su investigación (Asif, 2011; Denison, 1996; Ostroff, Kinicky y Tamkins, 2003), Peña-Suárez et al. (2013) entienden que el clima organizacional (co) constituye un concepto fundamental en el trabajo y en la configuración de la organización. En este sentido, éste proporciona un contexto apropiado para el estudio del comportamiento de la organización, lo que permite explorar los comportamientos individuales y de grupo.

Conflicto trabajo-familia

Van Veldhoven y Beijer (2012) constatan que, hoy en día, un mayor número de personas combinan el trabajo con los roles familiares. Por lo que, la demanda inserta en una función puede afectar otra función. El estudio muestra que los padres que representan dos fuentes de ingresos y las familias monoparentales experimentan especiales dificultades para equilibrar los roles laborales y familiares.

Burnout

Figueiredo-FeiTaz *et al.* (2012) consideran que el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (sQT) se produce como respuesta a la exposición prolongada a estresantes crónicos de naturaleza emocional e interpersonal. En la investigación organizacional, la satisfacción se considera un aspecto circunscrito al ámbito laboral, siendo definida como el grado de afecto positivo hacia el trabajo o sus componentes (Adams y Bond, 2000), o como el grado en que a los individuos les gusta su trabajo (Price y Mueller, 1986). Entre las recomendaciones para estudiar las relaciones entre el sQT y la satisfacción laboral se encuentra la necesidad de realizar estudios longitudinales que analicen la relación causa-efecto entre esas variables de manera bidireccional.

Compromiso organizacional

Wagar (1998) encontró que un alto involucramiento en el trabajo puede mejorar el desempeño en organizaciones en reducción, por lo que deben examinarse las prácticas de involucramiento en el trabajo. Tam Yeuk-Mui, Korczynski y Frenkel (2002), por su parte, mencionan que los trabajadores desean tener mayor participación en el proceso de toma de decisiones de la alta dirección, la promoción a puestos de mayor rango a lo largo de escalas profesionales internas, ofrecidos a partir del reconocimiento de su experiencia, y contar con mayor influencia institucionalizada y formal sobre las decisiones de alto nivel de la corporación. El poder formal en la toma de decisiones permitiría a los trabajadores del conocimiento movilizar recursos de la empresa para proteger y promover sus intereses.

Rutinización en el trabajo

Jamal y Baba (1991) concluyen que ciertos aspectos de la rutinización en el trabajo tienen influencia positiva en la calidad de vida laboral. La rutina de las horas de trabajo tuvo una influencia positiva en la cvl, mientras que la falta de rutina en el contenido del trabajo se

asoció positivamente con la mejora de la cvl. La relación entre horas rutinarias de trabajo y cvl responde al hecho de que la rutinización minimiza la necesidad de gestionar activamente el marco de trabajo para que las personas puedan canalizar sus energías hacia el trabajo en sí mismo. Si se debieran hacer ajustes constantes a la vida para satisfacer las demandas del trabajo, incluso si esos ajustes debieran hacerse con cierta periodicidad previsible, los mismos podrían eventualmente interferir con la armonía de la vida.

Lugares donde se han hecho investigaciones

La calidad de vida laboral ha sido estudiada en diferentes partes del mundo. Su multidisciplinariedad deja espacio para varios conceptos como los analizados en el punto anterior. En la Figura 1 puede observarse gráficamente la ubicación de los lugares en que se han hecho investigaciones.

Figura 1

Mapa mundial en el cual se muestran los diversos países en los cuales se han realizado las investigaciones analizadas.



Fuente: elaboración propia.

En el continente americano se encontró que se realizaron cuatro investigaciones en Cuba (Guerrero Pupo *et al.*, 2006; Herrera Sánchez y Cassals Villa, 2005; Real Pérez *et al.* 2011, 2012), una en México (Osea Segovia y García-Salmones Fernández, 2010), tres en Canadá (Cole *et al.*, 2005), específicamente en Atlántic (Wagar, 1998) y en Montreal (Jamal y Baba, 1991). En el caso de los países latinoamericanos, se constató la realización de tres investigaciones en Chile (Chang Vega y Krausse Martínez, 2009; Gaete *et al.*, 2009) y en la región de Bio Bio (Quezada *et al.*, 2010); dos en Brasil, una en la ciudad de Pelotas (Gonçalves *et al.*, 2010) y otra en Porto Alegre (Mattevi *et al.*, 2012); dos en Colombia, una en Manizales (Cañon Buitrago y Galeano Martinez, 2011) y otra en Santander (Garrido *et al.*, 2011), además de una en Argentina (Marucco y Gil-Monte, 2007).

En Europa, se encontró que en España se realizaron siete investigaciones (De la Cruz *et al.*, 2011; Flores *et al.*, 2011; Sora Miaña *et al.*, 2011; Gonçalves *et al.*, 2010), específicamente en Galicia (Santos Rego *et al.*, 2010), en Asturias (Peña-Suárez *et al.*, 2013) y en Valencia (Figueiredo *et al.*, 2012). En Holanda se llevaron a cabo dos investigaciones (Delsen y Smits, 2010; Dul, Ceylan y Jaspers, 2011) y una en Macedonia (Gjorgji Sardzoska y Li-Ping Tang, 2012), una en Bélgica (Van Veldhoven y Beijer, 2012) y una en Grecia (Akranaviit y Ruževiius, 2007).

En Asia se encontraron dos investigaciones realizadas en India, localizándose una en la ciudad de Hyderabad (Jyotbi y Jyotbi, 2012) y otra en Chennai (Stephen y Dhanapal, 2011), y una investigación para cada uno de los siguientes países: Irán (Rahimi *et al.*, 2012), Qatar (Al Muftah y Lafi, 2011) y Tailandia, en Phetchaban Providence (Punto y Krishna, 2000). En el caso de Oceanía se encontró una investigación realizada en Australia (Dollard y Bakker, 2010).

Sólo en ocho investigaciones no se encontró el lugar ni el país específico en que se realizaron (Gamero, 2010; Segurado y Agulló, 2002; Tam Yeuk-Mui, Korczynski y Frenkel, 2002; Heilman y Okimoto,

2012; Segurado Torres y Agulló Tomás, 2002; Sathya y Rajaram Lyer, 2012; Heerwagen *et al.*, 2004; Kupritz, 2000). En la Tabla 5 pueden observarse los catorce elementos en que se agrupó el concepto y se analizó por países.

Tabla 5

Países donde se ha analizado la calidad de vida laboral a partir de diversos elementos.

Elemento	Países
Satisfacción	México, Colombia, Chile, Argentina, Cuba, Canadá, Grecia, España y Macedonia
Relaciones laborales	México, Cuba, Chile, Canadá y España
Ambiente laboral	Chile, Cuba, Macedonia, Holanda, Irán y Qatar
Eficiencia	México, Cuba, Canadá y España
Salud	Cuba, Argentina, Canadá, España y Australia
Seguridad	Cuba, Qatar y Australia
Ergonomía	Cuba
Estrés	Cuba, Qatar y España
Calidad de vida	Brasil, España y Grecia
Balance vida-trabajo	Cuba, Holanda e India
Clima organizacional	Colombia, España y Australia
Conflicto trabajo-familia	Chile y Bélgica
<i>Burnout</i>	Colombia y España
Compromiso organizacional	Bélgica

Fuente: elaboración propia con base en varios artículos.

Poblaciones y muestras utilizadas en las investigaciones

Tanto las poblaciones estudiadas como las muestras utilizadas fueron diversas. La investigación de Santos Rego *et al.* (2010) utilizó una muestra combinada de profesores de primaria y secundaria; la de Wagar (1998) analizó a 1 907 trabajadores de Canadá; la de Jamal y

Baba (1991) consideró una muestra de 1 148 enfermeras; mientras que la de Akranaviit y Ruževiius (2007) analizó 41 empresas de tamaño mediano. La investigación de Gjorgji Sardžoska y Li-Ping Tang (2012), por su parte, estudió 515 organizaciones públicas y privadas; la investigación de Dul, Ceylan y Jaspers (2011) abordó a 274 trabajadores del conocimiento; la de Tam Yeuk-Mui, Korczynski y Frenkel (2002) consideró una muestra de 134 trabajadores del conocimiento de grandes corporaciones; Delsen y Smits (2010), consideraron a 542 449 empleados con laun trabajo de al menos 12 horas a semana; Flores (2011) trabajó con 507 trabajadores con discapacidades intelectuales; mientras que Heilman y Okimoto (2012) realizaron cuatro estudios con madres trabajadoras, el primer estudio con una muestra de 105 madres trabajadoras, el segundo con 188, el tercero con 256 y el cuarto con 196.

Van Veldhoven y Beijer (2012), por su parte, seleccionaron 8 593 personas trabajadoras de una ciudad; Osea Segovia y García-Salmónes Fernández (2010) consideraron a 407 trabajadores mexicanos; Sora Miaña *et al.* (2011) a 859 trabajadores españoles; Peña-Suárez *et al.*, (2013) a 3 163 trabajadores de la salud; Figueiredo *et al.* (2012) a 316 profesionales de la enfermería; Gonçalves *et al.* (2010) a 5 429 niños de 0-11 años; De la Cruz Sánchez *et al.* (2011) a 29 478 hombres y mujeres mayores de 16 años; Mattevi, Bredemeier, Fam y Fleck (2012) a 23 discapacitados físicamente; Dollard y Bakker (2010) seleccionaron a 209 y después a 288 trabajadores de la educación en Australia.

Otras investigaciones, como la de Punto y Krishna (2000), seleccionaron a 156 empleados municipales de la ciudad; mientras que la de Stephen y Dhanapal (2011) consideró a 1 075 trabajadores de industrias de pequeña escala; la de Al Muftah y Lafi (2011) a 150 miembros del *staff* de las más grandes organizaciones de petróleo y gas en Qatar; la de Gamero Burón (2010) a 6 170 trabajadores asalariados de España; la de Cole *et al.* (2005) a 58 trabajadores de centros de

salud; la de Chang Vega y Krausse Martínez (2009) a 128 trabajadores del sector público y privado; la de Cañon Buitrago y Galeano Martínez (2011) a 89 médicos, enfermeras, bacteriólogas, técnicos en atención prehospitalaria y auxiliares de enfermería y de laboratorio; la de Quezada *et al.* (2010) a 345 médicos, otros profesionales de la salud, técnicos, administrativos y auxiliares que se desempeñan en servicios clínicos.

Herrera Sánchez y Cassals Villa (2005) seleccionaron a 20 enfermeros; Marucco y Gil-Monte (2007) a 123 pediatras que trabajaban en Servicios de Pediatría de hospitales generales; Real Pérez *et al.* (2011) investigaron tres hoteles del polo turístico de Varadero; Garrido *et al.* (2011) consideraron a 30 profesionales docentes, médicos y enfermeros; Jyotbi y Jyotbi (2012) a 94 trabajadores académicos; Rahimi *et al.*, (2012) a 218 miembros de la facultad de universidades selectas en India, mientras que Kupritz (2000) investigó a 120 trabajadores de 35-50 años y mayores de 60 años.

Solamente tres artículos no presentan la muestra ni la población estudiada (Real Pérez *et al.*, 2012; Quezada *et al.*, 2010; Segurado Torres y Agulló Tomás, 2002).

Instrumentos de medición utilizados

Los instrumentos de medición son variados como consecuencia de la diversidad de países y autores que manejan el concepto de cvl o de otros factores que la determinan. Santos Rego *et al.* (2010) utilizan un cuestionario que combina las investigaciones de Caprara (2003), Trigo-Santos (1996) y Godas Otero (2004). Jamal y Baba (1991) retoman los antiguos cuestionarios de rutinización del contenido de trabajo empleado por Hackman y Oldman (1975), de compromiso organizacional usado por Mowday, Steers y Porter (1979), de involucramiento laboral utilizado por Lodahl y Kejner (1965), de ambigüedad del rol de trabajo usado por Rizzo, House y Lirtzman (1970); del conflicto del rol de trabajo empleado por Rizzo *et al.* (1970); de sobrecarga del rol

de trabajo utilizado por Baba y Harris (1989); de estrés en el trabajo empleado por Parker y Decotiis (1983); de satisfacción laboral usado por Porter y Lawler, (1968); y de motivación a la rotación utilizado por Mobley (1977).

Gjorgji Sardžoska y Li-Ping Tang (2012) retoman la escala de amor por el dinero de Tang *et al.* (2004); Dul, Ceylan y Jaspers (2011) utilizan una escala de personalidad creativa basada en un trabajo de Gough (1979). Delsen y Smits (2010) emplean censos holandeses sobre la fuerza laboral; Flores (2011) utiliza el cuestionario de contenido de trabajo de Larasel (1985). Van Veldhoven y Beijer (2012) combinan 14 ítems sobre el trabajo de Greengaus (2006) y 9 ítems sobre el de Borudead'hui (2004); Osea Segovia y García-Salmones Fernández (2010) utilizan el trabajo de cohesión grupal de Hyatt y Ruddy (1997), las normas de grupo y las normas culturales de Kilmann y Saxton (1983) adaptadas al castellano por Alonso, Palací y Osea (1993), quien realizó un manejo eficaz del conflicto de Hyatt y Ruddy (1997), de la escala de autonomía y del *feed-back* que se elaboró a partir de los trabajos de Hackman y Oldham (1974), de la satisfacción laboral y eficacia grupal, siguiendo la diferenciación de Hackman (1990). La escala de satisfacción se inspiró en la de Spector (1985).

Sora Miaña *et al.* (2011) combinaron los trabajos sobre inseguridad laboral De Witte (2000), de apoyo organizacional de Eisenberger, Fasolo y Davis (1990), de satisfacción laboral de Price (1997), de salud psicológica de Warr (1990) y la intención de abandono de Sjoberg y Sverke (1996). Figueiredo *et al.* (2012) utilizaron el *sqt* evaluado con el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986) adaptado para muestras españolas (Gil-Monte y Peiró, 1999) y la satisfacción laboral evaluada con el Cuestionario de Satisfacción S20/23 (Meliá y Peiró, 1989). De la Cruz Sánchez *et al.* (2011) utilizaron el General Health Questionnaire, (GHQ-12); Dollard y Bakker (2010) manejaron el School Psychosocial Safety Climate, elaborando varios factores como la presión de trabajo con la subescala *copsoq*; para el desestrés psicológico emplearon el

General Health Questionnaire (GHQ-12) (Goldberg, 1978) y para medir qué tan exhausto emocionalmente, el Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ; Kristensen, Hannerz, Høgh y Borg, 2005). Stephen y Dhanapal (2011) utilizan a Saklani (2003); Gamero Burón (2010), emplea los datos obtenidos por la Encuesta de Población Activa (INE, ISSP, 1997) y ECVT (1999-2004).

Chang Vega y Krausse Martínez (2009) utilizan la Norma Internacional SA 8000 de la OIT; Cañon Buitrago y Galeano Martínez (2011) combinan el cuestionario “Calidad de vida laboral-30”, medida según el cuestionario de calidad de vida profesional-CVP-35 y el síndrome de desgaste profesional *Burnout*, medido mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBS). Los factores de riesgo psicosocial fueron medidos mediante la escala general de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), la satisfacción intrínseca y la satisfacción extrínseca; Quezada *et al.* (2010) utilizan el cuestionario de Calidad de Vida Laboral de los trabajadores: Instrumento CPV-35 (Aguilló, 2002), el cuestionario de medición de ausencia o presencia de conflicto entre roles laborales y familiares: Escala CTF-CTF (Carlson, Kacmar y Williams, 2000) y la escala de Graffar, Medición NSE “Forma A”.

Herrera Sánchez y Cassals Villa (2005) manejan a Goldberg (1988) y la Escala de Estrés de Enfermería (Nursing Stress Scale) resumida por Trucco (1998) para medir el estrés laboral; Marucco y Gil-Monte (2007) evaluaron la satisfacción laboral mediante ocho ítems extraídos del “Cuestionario de satisfacción laboral S20/23”; Real Pérez *et al.* (2012) utilizan el índice de Evaluación Ergonómico para camareras de piso (IEEC); Garrido *et al.* (2011) desarrollaron la investigación con el Cuestionario Calidad de vida laboral diseñado para el macroproyecto (Blanch, 2008); Real Pérez *et al.* (2011) usan el Índice de Evaluación Ergonómico para camareras de piso; Jyotbi y Jyotbi, (2012) emplean la hoja de datos del perfil demográfico, la escala de inteligencia emocional usada en el desarrollo por Matrix Life System PVT Ltd., la escala de la eficacia del rol desarrollada por Pareek. Sathya

y Rajaram (2012) utilizaron la escala de inteligencia emocional (EIS) desarrollada por Wong y Law (2004) y la escala de calidad de vida laboral (QOWLS) desarrollada por Van Laar, Edwards e Easton (2007).

Marco contextual

El marco contextual se construye a partir de un listado de las IES locales, segmentando por programas académicos y posiblemente seleccionando los programas más grandes de ingeniería y administración en instituciones identificadas en la localidad, como la UACJ, la UACH, el ITCJ, el ITESM, el Tec Milenio, la URN.

Metodología

En este capítulo se presenta la metodología empleada para la realización de este proyecto, iniciando con la exposición del diseño de la investigación, seguida por la mención de los materiales o recursos, para discutir los métodos en la siguiente sección.

Diseño de la investigación

En este apartado se mencionan algunas de las características de la investigación, los medios utilizados para realizarla y los sujetos del estudio.

Clasificación de la investigación

De acuerdo con la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010), esta investigación se considera cuantitativa, descriptiva y explicativa, así como de tipo observacional. Su objetivo es establecer los factores determinantes de la calidad de vida laboral. En relación con su temporalidad, la investigación es de corte transversal, debido a que los datos son recolectados en un solo periodo de tiempo.

Sujetos de investigación

En el presente estudio el universo se encuentra conformado por los investigadores de las Instituciones de Educación Superior, específicamente por

los investigadores de las universidades de Ciudad Juárez que sean Profesores Investigadores de Tiempo Completo. Éstos deben contar con perfil Promep, ya que al cumplir este requerimiento el apoyo que reciben hace posible el ingreso de presupuesto destinado a acondicionar sus cubículos y a que tengan espacios definidos para hacer investigación. Para los criterios de inclusión se hará una segmentación: uno serán los de investigadores de perfil Promep y otro que sean investigadores perfil Promep que tengan nivel SNI o que lo hayan perdido recientemente. Los investigadores perfil Promep nuevos no se consideraran en la muestra ya que aún no cumplen con los criterios de inclusión.

Recursos

Los recursos utilizados en este proyecto son:

- Literatura revisada; revistas internacionales, en el estado del arte para determinar la frontera del conocimiento en lo que se refiere a la calidad de vida laboral.
- Instrumento de diagnóstico, que gira en torno a las variables y factores de la cvL.
- Padrón de IES de Ciudad Juárez, específicamente de las instituciones con mayor número de investigadores, segmentadas por carreras con mayor número de investigadores perfil Promep y perfil Promep con SNI.
- Se utilizan los paquetes de cómputo SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) y AMOS (Analysis of Moment Structures), como herramientas para el análisis de datos, la construcción y la validación del modelo de ecuaciones estructurales.

Métodos

Para entender la calidad de vida laboral se analizará la literatura de hasta cinco años de antigüedad, a fin de conocer sus principales componentes. Deberá encontrarse la repetición de componentes para que

sean identificadas como determinantes. Asimismo, cada una de ellas tendrá que ser definida para tener precisión de lo que se va a medir.

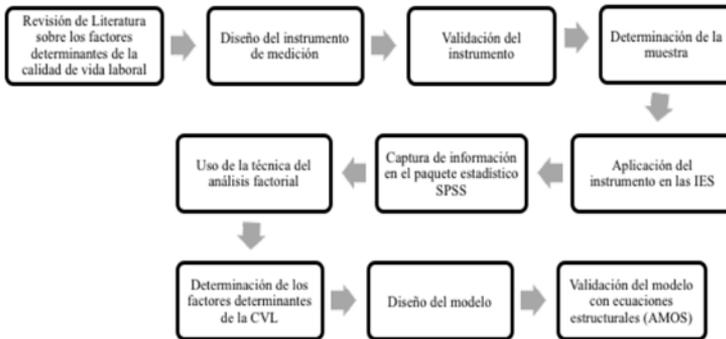
Se desarrollará un cuestionario con los diferentes componentes determinantes de la CVL, cuya fiabilidad será verificada de acuerdo a la correlación entre las variables y el estadístico Alfa de Cronbach. Una vez revisados todos los componentes en la literatura y diseñado el cuestionario, se integrará una muestra de investigadores con perfil SNI en diferentes IES para aplicar el cuestionario.

Descripción del método de investigación

Esquemáticamente, la metodología aplicada en este proyecto se puede describir en el diagrama de bloques presentado en la figura 2.

Figura 2

Diagrama de flujo del método de investigación utilizado



Fuente: elaboración propia con base en varios artículos.

Revisión de literatura sobre los factores determinantes de la calidad de vida laboral

A partir de la revisión de literatura se recolectará la información existente sobre los factores determinantes de la calidad de vida laboral, ya que esto será el punto de partida de la investigación. Con este objetivo se revisaron colecciones de revistas internacionales publicadas durante los últimos cinco años.

Diseño del instrumento de medición

El diseño del instrumento de medición tiene como objetivo la obtención de información que permita identificar claramente los factores determinantes de la calidad de vida laboral entre los investigadores de alto nivel de las IES de Ciudad Juárez, para mostrar la realidad que existe en la localidad. En el instrumento se utilizará una escala de Likert de seis puntos, en la que 6 indica una valoración muy alta y 1 ninguna valoración.

Discusión

La presente investigación tiene contenidos novedosos en cuanto el análisis de los diferentes elementos o factores determinantes que coadyuvan a la construcción de una óptima cvl. En este análisis podemos destacar el aspecto físico del espacio, que es mencionado en la revisión de literatura por Rival (2011). Éste es uno de los autores que especifica que la cvl debe ser abordada desde una perspectiva que analice al trabajador, el contenido del trabajo y el contexto del trabajo. En esta investigación estos aspectos son definidos como ambiente laboral y condiciones laborales. Para futuras investigaciones, Rival (2011) recomienda la realización de un estudio exploratorio sobre el tema. En este sentido, encontramos similitudes con el propio, ya que es necesario desarrollar un constructo holístico con las nuevas consideraciones recomendadas, además de un instrumento de medición que las contemple.

Durante la revisión de literatura también se analizó a Nanjundeswaraswamy y Swamy (2012), quienes establecen una relación entre cvL y estilos de liderazgo, encontrando que es uno de los principales componentes que pueden afectar el desempeño de una organización. Otra de las similitudes encontradas es que los autores refieren la necesidad de estudiar el concepto desde la perspectiva de las pequeñas y medianas empresas, pues constituyen uno de los principales actores del crecimiento económico en muchos países. En nuestra investigación no pudimos encontrar datos en este sentido, por lo que queda como una consideración para futuras investigaciones del concepto de cvL.

A partir del análisis detallado de las más de cuarenta investigaciones publicadas en artículos y libros, podemos señalar que la cvL no ha sido definida en su totalidad. Asimismo, estamos de acuerdo con varios autores en cuanto a que la cvL no sólo abarca la perspectiva de satisfacción en el trabajo, sino que va más allá de este concepto (Guerrero *et al.*, 2006; Sirgy *et al.*, 2001; Nanjundeswaraswamy y Swamy, 2012; Rival, 2011), por lo que implica entender las cuestiones físicas, psicológicas y sociales laborales.

De manera breve podemos concluir que los 14 factores determinantes son, según las investigaciones, las 14 áreas más comunes: satisfacción, relaciones laborales, ambiente laboral, eficiencia, salud, seguridad, ergonomía, estrés, calidad de vida, balance vida-trabajo, clima organizacional, conflicto trabajo-familia, *burnout* y compromiso organizacional. Es necesario analizar y definir cada uno de estos factores a fin de que en una próxima investigación se pueda elaborar el constructo cvL y realizar su medición.

Resultados esperados

La cvL está compuesta por diversos factores que hacen de la misma una necesidad para cualquier organización en pos de la mejora del desempeño. Desde los años setenta ha sido abordada por múltiples

autores, habiéndose definido múltiples conceptos en varias disciplinas, como la ergonomía, la psicología, la medicina y la administración, cuyo principal interés se centra en el trabajador. En la figura 3 puede observarse la interrelación entre las diversas áreas que analizan la calidad de vida laboral.

Figura 3

Esquema de la calidad de vida laboral y su interrelación entre diversas áreas de estudio.



El análisis de la Calidad de Vida Laboral tiene como objetivo principal mejorar las condiciones físicas, psíquicas y sociales del individuo en la organización, así como impactar positivamente su vida diaria. El concepto de cvl se encuentra en una etapa de desarrollo multidisciplinario que requiere integrar aspectos como los sentimientos, las perspectivas y las mejoras a futuro, la motivación, la calidad de vida, la satisfacción, la eficacia, la solución de problemas, la toma de decisiones, la productividad, el bienestar, la libertad, el cambio organizacional, la carga de trabajo, los conflictos laborales, el estrés,

la rotación, el compromiso organizacional, el control organizacional, las estrategias de cambio, la mejora del trabajador, el ambiente laboral, las condiciones de trabajo, los sistemas de compensación, la seguridad laboral, el clima organizacional, la diversidad, el balance trabajo-familia, los horarios flexibles, la salud, la seguridad familiar, la experiencia laboral y las condiciones ambientales. Asimismo, algunos conceptos han estado relacionados con la cvl, por ejemplo, el amor por el dinero y la felicidad en el trabajo, constituyendo una prueba más de la concepción holística del concepto de cvl que puede seguir integrando factores que la afecten y que con el transcurso de los años pueden ser considerados para la mejora del individuo en las cuestiones laborales.

Así, con base en todo lo analizado se concluye con la construcción de un concepto general de carácter multidisciplinario, con consideraciones de futuras investigaciones que permitirán corroborar la información descrita.

Según las investigaciones revisadas las principales temáticas o factores determinantes corresponden a 14 áreas: satisfacción, relaciones laborales, ambiente laboral, eficiencia, salud, seguridad, ergonomía, estrés, calidad de vida, balance vida-trabajo, clima organizacional, conflicto trabajo-familia, *burnout* y compromiso organizacional.

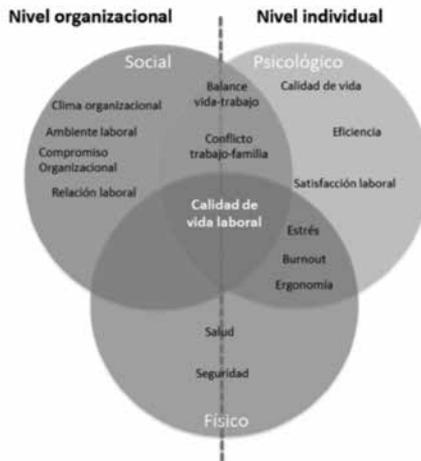
Esto se analizó considerando los países en que se realizaron estas investigaciones, las poblaciones estudiadas y otros indicadores que amplían la información en torno a los aspectos tomados en cuenta por las investigaciones hasta el momento. Mediante la revisión de la literatura y el análisis realizado a partir de la revisión propia, podemos concluir que se trata de un concepto multidisciplinario que requiere su unificación conceptual y una medición adecuada para ser aplicado en los diferentes ámbitos laborales. De manera que esto constituye una de las áreas de oportunidad para seguir avanzando en la investigación, en la elaboración final del constructo y en su medición.

Los principales factores determinantes de la calidad de vida laboral establecidos por Maldonado *et al.* (2013) son 14: satisfacción, relaciones laborales, ambiente laboral, eficiencia, salud, seguridad, ergonomía, estrés, calidad de vida, balance vida-trabajo, clima organizacional, conflicto trabajo-familia, *burnout* y compromiso organizacional.

Éstos se han agrupado en aspectos físicos, psicológicos y sociales necesarios para el trabajador, analizándose su combinación a nivel organizacional e individual, como puede observarse en la figura 4.

Figura 4

Esquema de la calidad de vida laboral, sus factores determinantes agrupados en tres categorías: físicos, sociales y psicológicos, y a nivel organizacional e individual.



Referencias

- Akranaviit, D. y Ruževiius, J. (2007), "Quality of Life and its Components' Measurement", en *Engineering Economics*.
- Al Muftah, H. y Lafi, H. (2011), "Impact of QWL on employee satisfaction case of oil and gas industry in Qatar", en *Advances in Management & Applied Economics*, pp. 107-134.
- Cañon Buitrago, S. y Galeano Martínez, G. (2011), "Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de Assbasalud ESE Manizales (Colombia)", en *Archivos de Medicina*.
- Chang Vega, M. y Krausse Martínez, K. (2009), "Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento", en *Horizontes empresariales*.
- Cole, D., Robson, L., Lemieux-Charles, L., McGuire, W., Sicotte, C. y Champagne, F. (2005), "Quality of working life indicators in Canadian health care organizations: a tool for healthy, health care workplaces?", en *Occupational Medicine*, pp. 54-59.
- De la Cruz Sánchez, E., Moreno Contreras, M. I., Pino Ortega, J. y Martínez Santos, R. (2011), "Actividad física durante el tiempo libre y su relación con algunos indicadores de salud mental en España", en *Salud Mental*, pp. 45-52.
- Delsen, L. y Smits, J. (2010), "Does the Life Course Savings Scheme Have the Potential to Improve Work–Life Balance?", en *British Journal of Industrial Relations*, pp. 583-604.
- Delamotte, Y. y Takezawa, S. (1984), *Quality of working life in international perspective*, Ginebra, OIT.
- Dollard, M. y Bakker, A. (2010), "Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement", en *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, pp. 579-599.

- Dul, J., Ceylan, C. y Jaspers, F. (2011), "Knowledge workers' creativity and the role of the physical work environment", en *Human Resource Management*, pp. 715-734.
- Edvardsson, B. y Gustavsson, B. (2003), "Quality in the work environment: a prerequisite for success in new service development", en *Managing Service Quality*, pp. 148-163.
- Fernández, M. y Giménez, L. (1988), "Criterios para definir la cvL", en *Libro de Simposios*, 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Madrid, COP, pp. 477-484.
- Fernández Ríos, M. (1999), *Diccionario de RRHH. Organización y dirección*, Madrid, Díaz de Santos.
- Figueiredo, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. y García-Juesas, J. (2012), "Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería", en *Psicothema*, pp. 271-276.
- Flores, N., Jenaro, C., Orgaz, M. y Martín, M. (2011), "Understanding Quality of Working Life of Workers with Intellectual Disabilities", en *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, pp. 133-141.
- Gaete, R., Valderrama, C., Carmona, G., Elgueta, A. y Quiroz, J. (2009), "Diagnóstico de la función de gestión de recursos humanos de los servicios públicos de la ciudad de Antofagasta en Chile desde la perspectiva de la responsabilidad social corporativa interna" en *Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal*, pp. 39-71.
- Gamero, C. (2010), "Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España", en *Estudios de economía aplicada*.
- Garrido, J., Balanch, J., Uribe, A. y Pedrozo, M. (2011), "El capitalismo organizacional como factor de riesgo psicosocial: efectos psicológicos colaterales de las nuevas condiciones de trabajo en hospitales y universidades de naturaleza pública. Resultados

- Santander, Colombia", en *Psicología desde el Caribe*, pp. 166-196.
- Gjorgji, E. y Li-Ping, T. (2012), "Work-Related Behavioral Intentions in Macedonia: Coping Strategies, Work Environment, Love of Money, Job Satisfaction, and Demographic Variables", en *Journal of Business Ethics*, pp. 373-391.
- Gonçalves, H., González, D., Araujo, C., Anselmi, L. y Menezes, A. (2010), "The impact of sociodemographic conditions on quality of life among adolescents in a Brazilian birth cohort: a longitudinal study", en *Revista Panamericana de Salud Pública*.
- Guerrero Pupo, J., Cañedo Andalia, R., Rubio, S., Cutño Rodríguez, M. y Fernández Díaz, D. (2006), "Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina", en *Acimed*.
- Heerwagen, J., Kampschroer, K., Powell, K. y Loftness, V. (2004), "Collaborative knowledge work environments", en *Building research & information*, pp. 510-528.
- Heilman, M. y Okimoto, T. (2012), "The 'Bad Parent' Assumption: How Gender Stereotypes Affect Reactions to Working Mothers", en *Journal of Social Issues*, pp. 704-724.
- Heskett, J. et al. (1994), "Putting the service-profit chain to work", en *Harvard Business Review*, marzo-abril, pp. 164-174.
- Herrera Sánchez, R. y Cassals Villa, M. (2005), "Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería", en *Revista Cubana de Enfermería*.
- Hernández S., Fernández C. y Baptista L., (2010), *Metodología de la investigación*, 5a ed., México, Mc Graw Hill.
- Jamal, M. y Baba, V. (1991), "Routinization of job context and job content as related to employees' quality of working life: A study of Canadian nurses", en *Journal of Organizational*, pp. 379-386.
- Jyotbi, S. y Jyotbi, P. (2012), "Assessing Work-Life Balance: From Emotional Intelligence and Role Efficacy of Career Women", en *Advances In Management*.

- Katzell, R., Yankelovich, D., Fein, M., Ornati, O., Nash, A., *Organizational Dynamics*, verano de 1975, Vol. 4, Cap. 1, pp. 69-80.
- Kupritz, V. (2000), "The Role of the Physical Environment in Maximizing Opportunities for the Aging Workforce", en *Journal of Industrial Teacher Education*,
- Lau, T., Wong, Y., Chan, K. y Law, M. (2001). "Information technology and the work environment - does it change the way people interact at work?", en *Human Systems Management*, pp. 267-279.
- Lau, R.S.M. (2000), Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model", en *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 11, N° 5, pp. 422-437.
- Marucco, M. y Gil-Monte, P. (2007), "Satisfacción laboral en pediatras del conurbano bonaerense, Región Sur", en *Revista Chilena de Pediatría*, pp. 489-493.
- Mattevi, B., Bredemeier, J., Fam, C. y Fleck, M. (2012), "Calidad de atención, calidad de vida y actitudes hacia la discapacidad: perspectivas de un estudio cualitativo con grupos de discusión en Porto Alegre, Brasil", en *Revista Panamericana de Salud Pública*.
- Nanjundeswaraswamy, T.S. y Swamy D.R. (2012), "A literatura review on quality of work life and leadership styles", en *Internacional Journal of Engineering Research and Applications (IJERA)*, Vol. 2, Cap. 3, pp. 1053-1059.
- Nadler, D.A. y Lawler, E.E. (1983), "Factors influencing the success of labor-management quality of work life projects", en *Journal of Occupational Behavior*, pp. 53-67.
- Osea, A. y García-Salmones, L. (2010), "El impacto del tamaño y la diversidad en los procesos y resultados grupales", en *Psicothema*, pp. 137-142.
- Peña, E., Muñiz, J., Campillo, Á., Fonseca, E. y García, E. (2013), "Assessing organizational climate: Psychometric properties of the CLIOR Scale", en *Psicothema*, pp. 137-144.

- Poza de la, J. (1998), *Satisfacción, clima y calidad de vida laboral. Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*, Madrid, Pirámide.
- Promep (2006), *Programa de mejoramiento del profesorado. Un primer análisis de su operación e impactos en el proceso de fortalecimiento académico de las universidades públicas*, México, SEP.
- Punto, S. y Krishna, B. (2000), "The Happiness and Quality of Working Life of Employees in an Organization in The Town Municipality-LomSak, Phetchabun Province, Thailand", en *The 23rd National Graduate Research Conference*, pp. 484-491.
- Quezada, F., Sanhueza, A. y Silva, F. (2010), "Diagnóstico de la calidad de vida laboral percibida por los trabajadores de cuatro servicios clínicos del complejo asistencial 'Dr. Víctor Ríos Ruiz' de Los Ángeles", en *Horizontes Empresariales*.
- Rahimi, H., Sarani, H., Ebrahimit Abass, E. y Arbabisarjou, A. (2012), "The analysis of organizational diagnosis on based six box model and its relationship with quality of work environment (QWE) in universities", en *Institute of Interdisciplinary Business Research*.
- Real, G., García, J. A. y Piloto, N. (2012), "El uso del índice de evaluación ergonómico para evaluar el trabajo de las camareras en la hotelería", en *Ingeniería Industrial*, pp. 2-12.
- Real, G., García, A., Piloto, N. y Regueira Lezcanoll, M. (2011), "Diagnóstico ergonómico en las camareras de piso del sector hotelero. Caso Varadero, Cuba", en *Ingeniería Industrial*, pp. 171-178.
- Rival M. (2011), "Quality of work life: a review of literatura", en *DLSU Business & Economics Review*, pp. 1-8.
- Robbins, S. (1989), *Organizational behavior: concepts, controversies and applications*, Englewood Cliffs/ Prentice-Hall.
- Santos, M., Godas, A., Lorenzo, M. y Gómez, J. (2010), "Eficacia y satisfacción laboral de los profesores no universitarios: revisión de un instrumento de medida", en *Revista Española de Pedagogía*, pp. 151-168.

- Sathya, J. y Rajaram, V. (2012), "Emotional Intelligence and Quality of Work-Life among Employees in the Educational Institutions", en *SIES Journal of Management*.
- Secretaría de Economía (2006), *Programa Nacional de Innovación*, México, Secretaria de Economía.
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002), "Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social", en *Psicothema*, pp. 828-836.
- Sirgy, M., Efraty, D., Siegel, P. y Lee, D.J. (2001), "A new measure of Quality of Work Life (qWL) based on need satisfaction and spillover theories", en *Social Indicators Research*, pp. 541-302.
- Sora, B., Caballer, A. y Peiró, J. (2011), "Consecuencias de la inseguridad laboral. El papel modulador del apoyo organizacional desde una perspectiva multinivel", en *Psicothema*, pp. 394-400.
- Stephen, A. y Dhanapal, D. (2011), "Quality of Work Life and its impact on Organisational Excellence in Small Scale Industrial Units: Employers Perspectives" en *Contemporary Management Research*, pp. 55-67.
- Suttle, J.L. (1977), *Improving life at work: behavioral science approaches to organizational change*, Santa Mónica, Goodyear Publishing Company.
- Sun, B. (1988), *Quality of working life programs: an empirical assessment of designs and outcomes*, UMI Dissertation Services, University of Georgia.
- Tam Yeuk-Mui, M., Korczynski, M. y Frenkel, S.J. (2002), "Organizational and occupational commitment: Knowledge workers in large corporations", en *Journal of Management Studies*.
- Turcotte, P.R. (1985), *Calidad de vida en el trabajo*, Madrid, Trillas.
- Van Veldhoven, M.J. y Beijer, S.E. (2012), "Workload, Work-to-Family Conflict, and Health: Gender Differences and the Influence of Private Life Context", en *Journal of Social Issues*.

- Wagar, T.H. (1998), "Exploring the consequences of workforce reduction", en *Canadian Journal of Administrative Sciences/ Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*.
- Walton, R.E. (1973), *Conciliación de conflictos interpersonales*, México, Fondo Educativo Interamericano.