

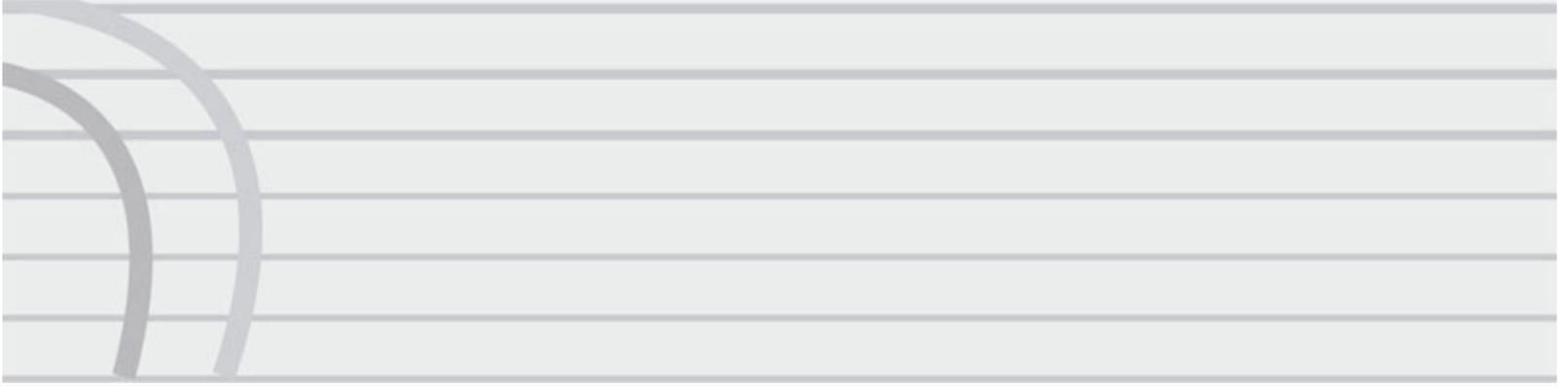
Calidad de vida en el trabajo

Juana Patlán Pérez



Manual Moderno[™]

Calidad de vida en el trabajo



Calidad de vida en el trabajo

Juana Patlán Pérez

Doctorado en Administración

Maestría en Administración

Profesora de carrera titular A de tiempo completo,

SNI I, PRIDE nivel C

Universidad Nacional Autónoma de México

Editor responsable:

Lic. Santiago Viveros Fuentes

Editorial El Manual Moderno



Manual Moderno®

Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.

Av. Sonora 206 Col. Hipódromo, C.P. 06100 Ciudad de México

Editorial El Manual Moderno Colombia S.A.S.

Carrera 12-A No. 79-03/05 Bogotá, DC

Nos interesa su opinión, comuníquese con nosotros:

Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.

Av. Sonora 206, Col. Hipodromo, Deleg. Cuauhtémoc. 06100 Ciudad de México, México

(52-55) 52-65-11-00

info@manualmoderno.com

quejas@manualmoderno.com

Calidad de vida en el trabajo

D.R. © 2017 Universidad Nacional Autónoma de México
Ciudad Universitaria, Delegación Coyoacán, C.P. 04510, México D.F.

ISBN UNAM: 978-607-02-8425-0

Fecha de edición: 15 de Noviembre de 2016

En coedición con:

Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.

ISBN: 978-607-448-584-4 (versión electrónica)

Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. núm. 39

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada o transmitida sin permiso previo por escrito de la Editorial.

Para mayor información sobre

Catálogo de producto

Novedades

Distribuciones y más

www.manualmoderno.com

Calidad de vida en el trabajo / [coordinador y autor] Juana Patlán Pérez... [y siete más] -- 1ª edición. -- Ciudad de México :
Universidad Nacional Autónoma de México : Editorial El Manual Moderno, 2017.

xx, 280 páginas : ilustraciones ; 23 cm.

ISBN: 978-607-448-584-4 (versión electrónica)

1. Calidad de vida en el trabajo -- México -- Evaluación. 2. Empleados -- Estrés laboral -- México -- Evaluación. 3. Ambiente
laboral -- México -- Evaluación. I. Patlán Pérez, Juana, autor. II. Universidad Nacional Autónoma de México.

158.720972-scdd Biblioteca Nacional de México

Director editorial y de producción:
Dr. José Luis Morales Saavedra

Editora asociada:
Lic. Tania Flor García San Juan

Diseño de portada:
LCS Adriana Durán Arce





Colaboradores

Daniel Arturo Cernas Ortiz

Doctor en Administración (PhD Management) por la Universidad del Norte de Texas. Licenciatura y Maestría en Administración por la Universidad Autónoma del Estado de México. Investigador de Tiempo Completo adscrito a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores (CONACYT) desde 2013. Integrante del Cuerpo Académico Gestión del Capital Intelectual. Línea de Investigación: Capital intelectual y planeación estratégica.

Capítulo 8

Pedro Gil-Monte

Doctor en Psicología (Universidad de La Laguna, 1994). Master en Dirección y Gestión de Recursos Humanos (Escuela Superior de Estudios Empresariales de Valencia, 1990). Licenciado en Psicología (Universidad de Valencia, 1988). Profesor Titular de Universidad (TU) de Psicología Social del Trabajo y de las Organizaciones, Director de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) de la Universidad de Valencia. Ha sido acreditado para acceder al cuerpo docente de Catedráticos de Universidad (CU) por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, del Gobierno de España). Ha sido profesor de Psicología Social del Trabajo y de las Organizaciones en la Universidad de La Laguna (1991-1999), donde desempeñó el cargo de Director del Departamento de Psicología Cognitiva, Social y Organizacional (1998-1999).

Capítulo 8

Patricia Mercado Salgado

Doctorado en Administración (Organizaciones) por la Universidad Nacional Autónoma de México. Profesora de Tiempo Completo desde 2003 adscrita a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México. Licenciatura y Maestría en Administración. Pertenencia al Sistema Nacional de Investigadores Nivel I (SNI CONACYT) (2007 a la fecha). Integrante del Cuerpo Académico Gestión del Capital Intelectual. Líneas de Investigación: (a) Gestión de Intangibles y Capital intelectual en organizaciones y sectores; (b) Capital humano, capital estructural y capital relacional. Integrante del núcleo académico del Doctorado en Ciencias Económico-Administrativas (PNPC-CONACYT) y de la Maestría en Administración de Recursos Humanos (PNC-CONACYT).

Capítulo 8

Dolores Margarita Navarrete Zorrilla

Doctora en Ciencias Administrativas obteniendo el grado en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Tlaxcala FCA/UAT. Maestra en Administración con formación en Organizaciones por la Universidad Nacional Autónoma de México UNAM. Profesor Investigador del Área Académica de Administración, en el Instituto de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo ICEA/UAEH. Especialista en Administración de Organizaciones, Sistemas de

Administración y Gestión Empresarial. Representante de la UAEH ante CENEVAL en el Consejo Técnico del EGEL/Administración.
Capítulo 12

Alina Ramírez Santiago

Egresada de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, graduada con honores por su disertación sobre la “Relación entre calidad de vida en el trabajo y bienestar subjetivo”. Colaboró como becaria de investigación en el proyecto PAPIIT IN304212 denominado “Calidad de vida en el trabajo y salud ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas”.

Capítulo 5, 9, 12

Sharon Rodríguez Rubio

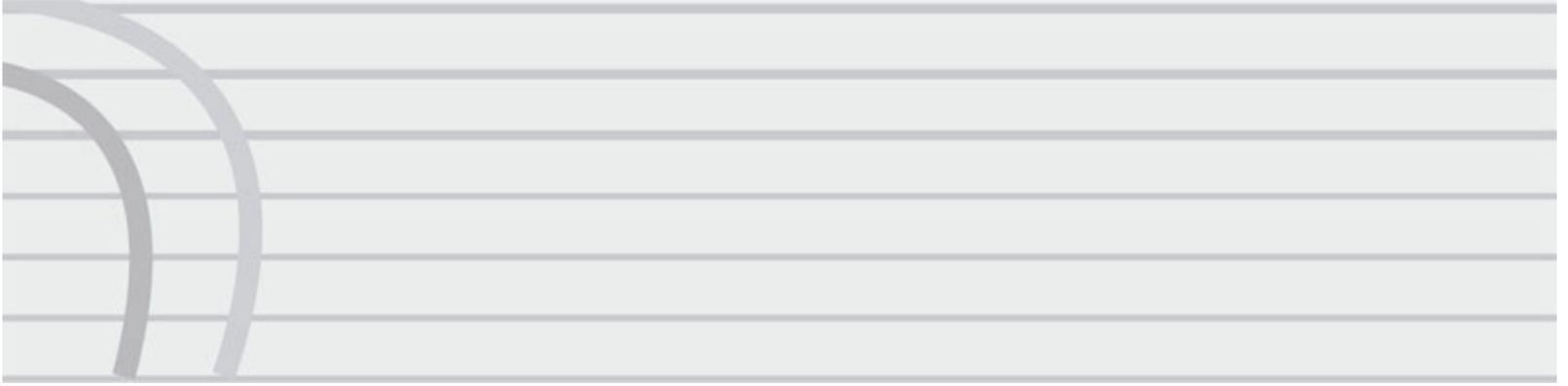
Licenciada en Psicología con mención honorífica por la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México (2009-2013). Integrante de los proyectos de investigación PAPIIT IN304212 sobre “Calidad de Vida en el Trabajo y salud ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas” y PAPIIT IN305014 “Estrés laboral: antecedentes y consecuentes”. Investigadora Socioeconómica por el Centro Nacional de Certificación y Acreditación del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2016).

Capítulo 10

Viridiana Paola Torres Segura

Licenciada en Psicología en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México con mención honorífica. Colaboró como becaria en el Proyecto de Investigación PAPIIT IN304212 sobre “Calidad de Vida en el Trabajo y salud ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas”.

Capítulo 2, 11



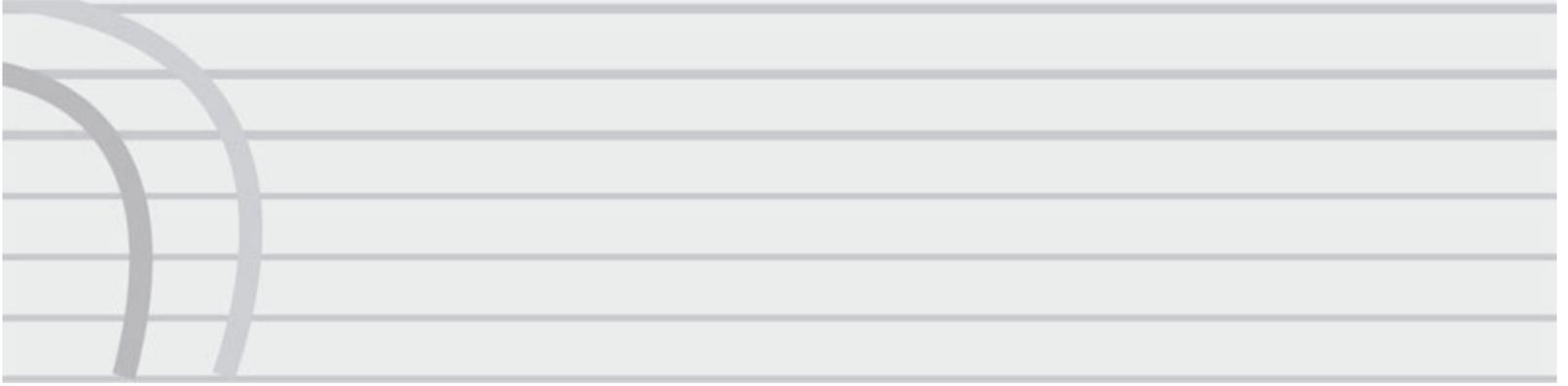
Acerca del autor

Es Licenciada en Administración por el Instituto Tecnológico de Pachuca. Obtuvo la Maestría en Administración con mención honorífica y el Doctorado en Administración en la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM. Recibió la medalla al mérito universitario Alfonso Caso por haber obtenido el más alto promedio en sus estudios de doctorado. Actualmente es profesora de carrera titular A de tiempo completo en la Facultad de Psicología de la UNAM, es miembro del Sistema Nacional de Investigadores como Investigador Nacional Nivel I y cuenta con PRIDE nivel C.

Ha impartido cátedra y ha dirigido tesis de licenciatura, maestría y doctorado en diversas instituciones de educación superior del país. Ha realizado diversos proyectos de investigación, evaluación y consultoría para el sector productivo, instituciones de educación superior, el gobierno federal, la Cámara de Diputados y el Banco Mundial. Realizó una estancia en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Castilla La Mancha.

Sus líneas de investigación se enfocan al estudio de los factores asociados a la retención, el desarrollo continuo, la salud ocupacional, el bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral de trabajadores de organizaciones mexicanas. Otra de sus líneas principales es el impacto que tienen los factores psicosociales y organizacionales en la salud ocupacional de los trabajadores. Así también, dentro de sus líneas de investigación se encuentran el estrés laboral, el burnout, el acoso laboral y violencia en el trabajo, el liderazgo, la satisfacción laboral, el liderazgo, el compromiso y la justicia organizacional, el clima y la cultura organizacional.

Es autora de diversos artículos y ha presentado ponencias en múltiples congresos nacionales e internacionales. Es miembro de la Academy of Management, la British Academy of Management, la Iberoamerican Academy of Management y la Academia de Ciencias Administrativas de México. Pertenece también a la Red Mexicana de Investigadores en Estudios Organizacionales, a la Red Internacional de Investigadores en Competitividad, a la Red de Investigadores sobre Factores Psicosociales en el Trabajo y a la Red Iberoamericana de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo. Colabora como árbitro en diversas revistas de investigación arbitradas.



Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi padre el Sr. Sabino Patlán Soto quien con su ejemplo, dedicación, esfuerzo, constancia y tenacidad en el trabajo dejó un gran ejemplo, un gran compromiso y una profunda huella en mí no solo para ser una buena trabajadora sino también para ser una mejor persona. Mi padre fue un gran hombre y este libro está dedicado a su gran entrega y lucha por la justicia en el trabajo, a su esperanza de que el trabajo y las empresas ofrezcan mejores condiciones laborales y oportunidades a los trabajadores.



Contenido

[Dedicatoria](#)

[Introducción](#)

[Abreviaturas](#)

[Capítulo 1. Salud ocupacional y calidad de vida en el trabajo](#)

Juana Patlán Pérez

[Capítulo 2. Antecedentes e importancia de la calidad de vida en el trabajo](#)

Viridiana Paola Torres Segura

[Capítulo 3. Derechos humanos laborales: el derecho a la calidad de vida en el trabajo](#)

Juana Patlán Pérez

[Capítulo 4. ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Hacia una definición integrada](#)

Juana Patlán Pérez

[Capítulo 5. Enfoques teóricos de la calidad de vida en el trabajo](#)

Alina Ramírez Santiago y Juana Patlán Pérez

[Capítulo 6. Escala de calidad de vida en el trabajo diseñada mediante redes semánticas naturales para población mexicana](#)

Juana Patlán Pérez

[Capítulo 7. Propiedades psicométricas de la escala de calidad de vida en el trabajo diseñada para población mexicana](#)

Juana Patlán Pérez

[Capítulo 8. Escala y autopercepción de la calidad de vida en el trabajo del personal técnico de atención primaria a la salud](#)

Patricia Mercado Salgado, Daniel Arturo Cernas Ortiz, Pedro Gil-Monte

[Capítulo 9. Efecto de la calidad de vida en el trabajo en el bienestar subjetivo: evaluación de trabajadores de la Ciudad de México](#)

Alina Ramírez Santiago

Capítulo 10. Calidad de vida en el trabajo y estrés laboral

Sharon Rodríguez Rubio

Capítulo 11. Relación de adicción al trabajo y calidad de vida en el trabajo

Viridiana Paola Torres Segura

Capítulo 12. La calidad de vida laboral en las organizaciones

Juana Patlán Pérez, Alina Ramírez Santiago y Dolores Margarita Navarrete Zorrilla



Agradecimientos

La calidad de vida en el trabajo es un aspecto relevante para la vida laboral de todos los trabajadores. Planteo en este libro que la calidad de vida en el trabajo debe ser parte de los derechos humanos laborales de los trabajadores. Las personas desempeñan un trabajo para lograr el más completo desarrollo y bienestar, como seres humanos y como personas, mediante un trabajo que brinde las oportunidades que permitan satisfacer necesidades en los ámbitos personal, laboral, familiar, económico, social, etc. Para lograr la calidad de vida en el trabajo juegan un papel relevante los sectores gubernamental, empresarial y social. Por su parte, los investigadores tienen la tarea de estudiar este constructo y proponer marcos teóricos, instrumentos de medición y estrategias que contribuyan a lograr y mejorar la calidad de vida de los trabajadores, así como realizar investigaciones de este constructo. Por tanto, agradezco a todos los trabajadores que colaboraron desinteresadamente en la realización de la investigación de calidad de vida en el trabajo.

También, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a quienes colaboraron en la investigación realizada en este libro. Agradezco su participación, compromiso y alto desempeño ético, particularmente a Sabi Marisol Peña Jiménez, Fernando Pacheco Colula, Viridiana Paola Torres Segura, Juan Pablo Velázquez Vázquez, Alejandra Carolina Pacheco Colula, Omar de los Santos Cabrera, Claudia Gabriela Solorio Valadez, Esther Chávez Barragán, Sharon Rodríguez Rubio, Alina Ramírez Santiago, Diana Paola Gudiño. También agradezco la colaboración de los doctores Patricia Mercado Salgado, Pedro Gil-Monte, Daniel Arturo Cernas Ortiz y Dolores Margarita Navarrete Zorrilla. Con su colaboración y entusiasmo ha sido posible contar con esta obra: a todos ellos muchas gracias.

Agradezco a nuestra máxima casa de estudios, la Universidad Nacional Autónoma de México y a la Facultad de Psicología la oportunidad para realizar este libro, particularmente a nuestro Rector el Dr. Enrique Luis Graue Wiechers y a nuestro Director el Dr. Germán Palafox Palafox por el decidido apoyo a la investigación. Particularmente, agradezco al Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico de la UNAM por el financiamiento recibido:

- Esta investigación fue realizada gracias al Programa UNAM-DGAPA-PAPIIT IN-304212 Calidad de vida en el trabajo y salud ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas.

Agradezco el apoyo y la atención recibidos del personal de la DGAPA de la UNAM, particularmente al Dr. Carlos Arámburo de la Hoz y a la Dra. Claudia Cristina Mendoza Rosales. Así también, agradezco al apoyo recibido del personal de la Facultad de Psicología el Lic. Gabriel Vázquez Fernández, la Lic. María Elena Gómez Rosales, el C.P. Alberto García Valdés, el Lic. Miguel Ángel Aguirre Hoyos, el Lic. Margarito Cruz Pérez, el Lic. Agustín García Briseño y a la Dra. Erika Villavicencio Ayub. De igual forma agradezco a los miembros del Comité Editorial de la Facultad de Psicología por sus atinados comentarios y recomendaciones que han permitido enriquecer esta obra. Agradezco a la Editorial El Manual Moderno por su apoyo para la publicación de este libro. A todos ellos les agradezco su apoyo y la oportunidad con que fueron recibidos los apoyos y realizados los trámites necesarios para que este libro salga a la luz pública.

Agradezco también a todas las personas que directa e indirectamente han contribuido para la realización de este libro.

**“Por mi raza hablará el espíritu”
Juana Patlán Pérez**



Introducción

El movimiento de la calidad de vida en el trabajo (CVT) inició en el decenio de 1930 y fue hasta 1970 que la CVT se enfocó a la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de los trabajadores. Louis Davis y James Taylor fueron los primeros en utilizar este término en Occidente y Eric Trist, Albert Cherno y Ray Wild en Gran Bretaña (Ahmad, 2013).

El surgimiento de la calidad de vida en el trabajo obedece a la necesidad de humanizar los espacios de trabajo, democratizar los entornos laborales, diseñar puestos de trabajo con autonomía y más ergonómicos, con condiciones de trabajo seguras y saludables, y con oportunidades de desarrollo laboral para los trabajadores. El movimiento de la calidad de vida en el trabajo surge principalmente en los países desarrollados y ante múltiples exigencias y demandas laborales de los trabajadores, lo que provocó que las empresas se viesen en la necesidad de realizar cambios paulatinos, e incluso, desarrollaron programas de calidad de vida en el trabajo.

La calidad de vida en el trabajo es un constructo complejo, multidimensional y multifactorial. Se le ha definido desde múltiples perspectivas, como variable, método, proceso, programa, o estrategia. La calidad de vida en el trabajo es un proceso dinámico y continuo en donde el trabajo está organizado objetiva y subjetivamente en todos sus aspectos a fin de lograr el desarrollo más pleno del empleado. En síntesis, se relaciona con los aspectos del entorno de trabajo y la experiencia psicológica de la persona (Segurado y Agulló, 2002). Para definir la calidad de vida en el trabajo se consideraron las recomendaciones de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), quienes señalan que la CVT es la percepción del individuo sobre su trabajo y las posibilidades que ofrece el empleo y la organización para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, en especial, en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para la realización personal, familiar y social del trabajador, y como un medio para preservar la salud y la economía del trabajador. De esta forma, la calidad de vida en el trabajo es el grado en que los empleados satisfacen una amplia gama de necesidades y expectativas personales (laborales y profesionales) importantes por medio de un trabajo que le proporciona al trabajador:

- Oportunidades de desarrollo personal y profesional.
- Condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Satisfacción, motivación y bienestar en el trabajo.
- Incremento en la libertad, la autonomía y la participación en la toma de decisiones.
- Contribución al desarrollo laboral y profesional, en forma individual y en equipo.
- Desenvolvimiento profesional, psicológico y social del individuo.
- Un trabajo creativo, estable y remunerado de manera adecuada.
- Relaciones interpersonales positivas, apoyo, reconocimiento y retroalimentación continua.
- Oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas, el crecimiento continuo y la seguridad en el empleo.
- Bienestar físico y psicológico del trabajador.
- El más completo desarrollo profesional, personal, familiar y social del empleado.
- La realización personal, familiar y social, y es un medio para preservar la economía y salud de la persona.
- El más completo desarrollo del ser humano mediante el trabajo, para que se desempeñe en forma óptima en

sus tareas y obtenga el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y familiar.

La calidad de vida en el trabajo es importante porque representa el resultado de un conjunto de acciones y factores que repercuten en la salud ocupacional, entendida como el completo estado de bienestar físico, mental y social en relación con el contexto de trabajo y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral. Los objetivos de la salud ocupacional son la mejora de la calidad de vida laboral, así como proteger y promover la salud y el bienestar de los trabajadores (Salanova, 2009).

En el futuro las organizaciones deberán ser más dinámicas, participativas e incluyentes. deberán contribuir al más completo desarrollo del personal y a preservar su salud, bienestar y economía. La calidad de vida en el trabajo debe ser una prioridad para las organizaciones y un derecho para los trabajadores, con lo cual podrán aspirar a tener una mejor calidad de vida.

El objetivo de este libro es integrar los fundamentos teórico conceptuales de la calidad de vida en el trabajo, proponer una escala de medición de la calidad de vida en el trabajo para trabajadores mexicanos, con adecuados niveles de validez y confiabilidad. De igual forma fue objetivo de este libro presentar los resultados de investigaciones en las cuales se relaciona la calidad de vida en el trabajo con variables tales como bienestar subjetivo, estrés laboral y adicción al trabajo. Así también, se presenta un breve panorama de la calidad de vida en el trabajo en las organizaciones.

En el primer capítulo **Juana Patlán Pérez** se enfoca a ubicar a la CVT en el marco de la salud ocupacional y la psicología de la salud ocupacional. En este capítulo se analizan y discuten los aspectos conceptuales de estos constructos, se analiza la importancia de la salud ocupacional y se realiza un recuento de lo que se ha hecho en materia de salud ocupacional. También, en este capítulo se propone un modelo de salud ocupacional y calidad de vida en el trabajo que toma en cuenta el papel central de la psicología de la salud ocupacional cuyo resultado está dirigido a lograr la calidad de vida en el trabajo. En el marco de este modelo se proponen 16 factores de la CVT. Adicionalmente, en este modelo se incorpora la calidad de vida de los trabajadores como una consecuencia importante de la CVT o como resultado de los esfuerzos que se realizan para lograr la salud ocupacional de los trabajadores y la calidad de vida laboral.

En el segundo capítulo **Viridiana Paola Torres Segura** analiza los antecedentes e importancia de la CVT en las organizaciones. La CVT tiene sus orígenes en países desarrollados y surge ante la necesidad de mejorar los entornos laborales y las condiciones de trabajo, incrementar la participación en la toma de decisiones, incrementar la autonomía en el trabajo, favorecer el aprendizaje y desarrollo de la carrera laboral. Se sustenta que la CVT es importante por los beneficios que genera para los trabajadores (satisfacción laboral, motivación, productividad, salud laboral, bienestar en el trabajo, desarrollo de habilidades, entre otros) y para las organizaciones (incremento de la productividad, rendimiento y eficiencia, mejora de la retención laboral, reducción del ausentismo, incremento del involucramiento y compromiso del personal).

En el tercer capítulo **Juana Patlán Pérez** fundamenta y plantea a la CVT como un derecho humano laboral. Se analiza el derecho al trabajo y los derechos humanos laborales para dar pie a sustentar el derecho a la CVT. Para que el trabajador cuente con calidad de vida laboral, en este capítulo se sustenta tener derechos laborales para desempeñar un trabajo que proporcione equilibrio con las actividades personales y familiares, así como el derecho a desempeñar un trabajo satisfactorio que proporcione desarrollo laboral y profesional, también el derecho a desempeñar un empleo motivante, el derecho al bienestar en el trabajo, con condiciones y ambiente favorables y agradables; el derecho a un empleo seguro y saludable, enriquecedor y significativo, el derecho a una retribución económica adecuada por la labor desempeñada, también el derecho a la autonomía en el trabajo,

el derecho a la estabilidad laboral, el derecho a trabajar el horario legalmente establecido, el derecho a participar en la toma de decisiones, el derecho a la libertad de establecer relaciones interpersonales, el derecho a recibir retroalimentación por el trabajo desempeñado, el derecho a recibir apoyo de la organización para el desempeño del trabajo, el derecho a ser reconocido por el desempeño laboral y el derecho a recibir un trato equitativo, justo y digno en el trabajo.

En el cuarto capítulo **Juana Patlán Pérez** presenta un estudio cualitativo basado en la teoría fundamentada en el que se analizan 73 definiciones de la CVT y se presenta una definición integrada de este constructo. La metodología utilizada consistió de las siguientes etapas: a) identificación de elementos centrales y asignación de códigos a las definiciones analizadas, b) análisis de las definiciones de CVT, c) codificación, d) confrontación mediante el método de comparación constante, e) muestreo teórico y f) estructuración de la teoría que subyace en las definiciones analizadas. Los resultados obtenidos en este capítulo indican que la calidad de vida en el trabajo tiene un enfoque individual (satisfacción de necesidades, equilibrio demandas-recursos laborales, bienestar en el trabajo) y organizacional (filosofía o estrategia organizacional, y un conjunto de métodos, técnicas, procesos o acciones dirigidas a lograr la calidad de vida en el trabajo). También, se identificó que la CVT es un constructo multidimensional conformado por múltiples factores, los cuales se clasifican en factores objetivos (CVT del entorno laboral) y subjetivos (CVT psicológica o percibida).

En el capítulo cinco **Alina Ramírez Santiago y Juana Patlán Pérez** presentan trece enfoques teóricos de la CVT, iniciando con la propuesta de Walton en 1973 y finalizando con el modelo propuesto por Camacho e Higuera en 2013. Se realizó la revisión a la literatura considerando modelos desarrollados en diversos países, en distintos momentos históricos y en una variedad de sectores laborales que ofrecen una perspectiva amplia de la calidad de vida en el trabajo. Los modelos analizados identifican las bases teóricas que caracterizan el estudio de la calidad de vida en el trabajo, entre los que destaca la noción aristotélica de la felicidad, el modelo de transferencia, la teoría motivacional y el enfoque sistémico. Como resultado de esas posturas teóricas se ha conformado la literatura e investigación sobre calidad de vida en el trabajo de una manera particular la que incorpora una concepción y metodología de investigación integral, multidimensional, interactiva, contextualizada y dinámica del constructo.

En el capítulo sexto **Juana Patlán Pérez** reporta la construcción de la escala para medir la CVT para población mexicana, diseñada mediante redes semánticas naturales. Esta escala se conformó de diez y seis factores de CVT y un factor global de CVT. La metodología utilizada en el diseño y construcción de la escala se efectuó en ocho etapas: revisión de la literatura, determinación de factores y estructura conceptual de la escala, determinación de significados psicológicos de la calidad de vida en el trabajo mediante redes semánticas naturales (RSN), contrastación de los resultados obtenidos en la revisión a la literatura y las RSN, definición de la CVT y de los factores que conforman la escala, construcción del banco de reactivos, validación interjueces del banco de reactivos y construcción de la escala. La escala se diseñó con 314 reactivos, posterior a la validez interjueces se obtuvieron 214 reactivos. La escala se conforma también de 40 variables clasificatorias: 8 variables sociodemográficas, 25 referentes al trabajo, 3 de variables de salud y 4 de la organización.

En el séptimo capítulo **Juana Patlán Pérez** presenta los resultados de la estimación de las propiedades psicométricas de la escala de calidad de vida en el trabajo. En este capítulo se reportan los resultados del piloteo de la escala realizado con una muestra de 830 trabajadores. Se realizó el análisis de reactivos (análisis de dispersión y análisis de discriminación de reactivos), la validez factorial exploratoria (análisis factorial) y el análisis de confiabilidad (Alpha de Cronbach), además se determinaron las estadísticas descriptivas de la escala y se estimaron los coeficientes de correlación de Pearson entre los factores de la escala. Los resultados indican

valores de confiabilidad superiores a 0.77 y una validez de constructo que permitió determinar los 16 factores de la escala de calidad de vida en el trabajo y un factor global. Una vez estimadas las propiedades psicométricas, la escala se conformó de 109 reactivos que miden 16 factores de CVT y 8 reactivos para medir el factor global de este constructo.

En el capítulo octavo **Patricia Mercado Salgado, Daniel Arturo Cernas Ortiz y Pedro Gil-Monte** presentan una investigación que tiene como objetivo construir y validar la Escala de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) de los técnicos de atención primaria a la salud (TAPS). Se realizó una investigación exploratoria utilizando una muestra de 101 TAPS de la Jurisdicción de Salud en Toluca Estado de México. Los resultados muestran que con el análisis factorial exploratorio se identifican cuatro factores (habilidades y capacidades, salud emocional, bienestar y estabilidad laboral) que explican 61.25% de varianza. El Alpha de Cronbach osciló entre .60 y .73. El análisis factorial confirmatorio arrojó cargas factoriales de .6 y más en casi todos los casos. En este capítulo se presenta un cuestionario para medir la calidad de vida en el trabajo que cuenta con adecuados niveles de validez de constructo y confiabilidad.

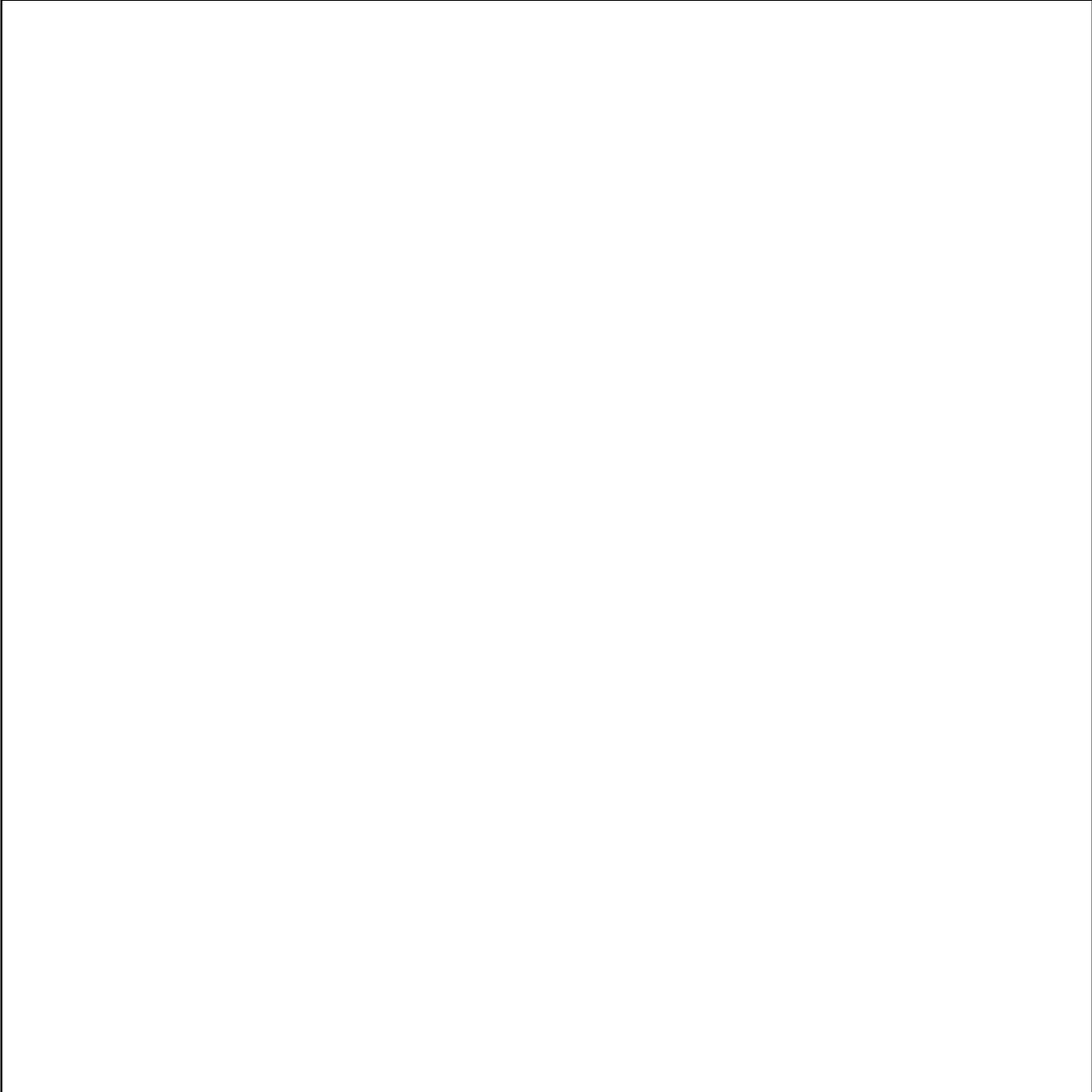
En el noveno capítulo **Alina Ramírez Santiago** presenta los resultados de una investigación realizada para determinar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo desde una perspectiva psicológica. La investigación realizada fue correlacional, transversal, explicativa y con diseño no experimental. La muestra se conformó de 100 trabajadores de la Ciudad de México mayores de 18 años y con empleo formal. Se utilizó la Escala de Calidad de Vida en el Trabajo reportada en los capítulos 6 y 7 de este libro. Para medir el bienestar subjetivo se utilizó la Escala Multidimensional para la Medición del Bienestar Subjetivo de Anguas (2000). Los resultados concluyen que la calidad de vida en el trabajo correlaciona significativamente con el bienestar subjetivo, además, se identificó que la calidad de vida en el trabajo influye significativamente en dimensiones particulares del bienestar subjetivo, también se observó que existen diferencias importantes de cada variable respecto a las características sociodemográficas.

En el décimo capítulo **Sharon Rodríguez Rubio** reporta los resultados de una investigación que tiene como objetivo determinar la relación y el efecto significativo que tiene el estrés laboral en la CVT. La investigación realizada fue de tipo transversal, correlacional, ex post-facto, explicativa y con diseño no experimental. Se utilizó la Escala de Calidad de Vida en el Trabajo reportada en los capítulos 6 y 7 de este libro. Para medir el estrés laboral se utilizó el SWS-Survey de Gutiérrez, Contreras e Ito (2002). La muestra se conformó de 104 trabajadores. Los resultados arrojan evidencia que existe una relación estadísticamente significativa entre los factores de estrés, apoyo y salud mental en los 16 factores de CVT. Los resultados permiten concluir que cuanto más elevado es el estrés laboral se tiene una disminución en la calidad de vida laboral.

En el onceavo capítulo **Viridiana Paola Torres Segura** presenta los resultados de una investigación realizada para determinar la relación estadísticamente significativa que existe entre la adicción al trabajo y la calidad de vida en el trabajo. La autora realizó una investigación transversal, ex-post-facto, correlacional, con diseño no experimental. La muestra se integró de 111 trabajadores de diferentes organizaciones. Se utilizó la Escala de Calidad de Vida en el Trabajo desarrollada y presentada en los capítulos 6 y 7. Para medir la adicción al trabajo se diseñó una escala (Torres, 2014). Los resultados indican que la adicción al trabajo influye negativamente en la CVT generando conflictos en el equilibrio entre el trabajo y la familia, en el contenido y significado del trabajo y en las relaciones interpersonales. Por el contrario, la adicción al trabajo tiene una relación positiva con las promociones para ascender de puesto, el salario, la motivación y la satisfacción en el trabajo.

Finalmente, **Alina Ramírez Santiago, Juana Patlán Pérez y Dolores Margarita Navarrete Zorrilla** en el doceavo capítulo describen el panorama de la calidad de vida laboral en las organizaciones. Se analizan las

diversas iniciativas gubernamentales, empresariales y de organismos del sector social que reconocen y promueven diversos aspectos de la CVT. Además, se describen las estrategias organizacionales referentes a la CVT implementadas por cuatro empresas.



REFERENCIAS

- Ahmad, S. (2013). Paradigms of quality of work life. *Journal of Human Values*, 19(1), 73-78.
- Anguas P.A.M. (2000). *El bienestar subjetivo en la cultura mexicana*. (Tesis de doctorado inédita). Universidad Nacional Autónoma de México, México DF.
- Camacho P.R. e Higuaita, L.D. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento y Gestión*, 35, 87-118.
- Gutiérrez, R., Contreras, C. y Ito, M. (2002). *Salud mental, estrés y trabajo en profesionales de la salud. SWS Survey (Desarrollo y Criterios de Aplicación)*. México: UNAM.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. España: Editorial Síntesis.
- Segurado, T. A. & Agulló, T. (2002). Calidad de vida laboral, hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Torres, V. (2014). *Diseño, construcción y consistencia interna de la escala ESADIT para medir adicción al trabajo en organizaciones mexicanas*. Artículo en prensa.
- Walton, R.E. (1974). Criteria for quality of working life. En: Davis, L.E. y Cherns, A.B. (1974). *The quality of working life. Volumen 1: problems, prospects and the state of the art*. New York: The Free Press.



Abreviaturas

Capítulo 1.	
Abreviatura	Significado
SO	Salud ocupacional
CVT	Calidad de vida en el trabajo
PSO	Psicología de la salud ocupacional
OMS	Organización Mundial de la Salud
OIT	Organización Internacional del Trabajo
NIOSH	National Institute for Occupational Safety and Health
CDC	<i>Center for Disease Control and Prevention</i>
F	Factor
PSOP	Psicología de la salud ocupacional positiva
Capítulo 2	
CVT	Calidad de vida en el trabajo
Capítulo 3	
SIN ABREVIATURAS	
Capítulo 4	
SO	Salud ocupacional
CVT	Calidad de vida en el trabajo
OIT	Organización Internacional del trabajo
F	Factor
Capítulo 5	
CVT	Calidad de vida en el trabajo
Capítulo 6	
CVT	Calidad de vida en el trabajo
RSN	Redes semánticas naturales
F	Factor
NIOSH	National Institute for Occupational Safety and Health
ECVT	Escala de calidad de vida en el trabajo

OIT	Organización Internacional del Trabajo
ECVT	Escala de calidad de vida en el trabajo
SAM	Semantic asociation memory
DSC	
Capítulo 7	
ECVT	Escala de calidad de vida en el trabajo
Capítulo 8	
CVT	Calidad de vida en el trabajo
TAPS	Técnicos de atención primaria a la salud
AFE	Análisis factorial exploratorio
AFC	Análisis factorial confirmatorio
APS	Atención primaria a la salud
PRODIAPS	Programa de desarrollo integral de atención primaria a la salud
Proyecto DFID	Proyecto financiado por Department for International Development
GFI	Índice de bondad de ajuste, del inglés, Goodness of Fit Index
NFI	Índice de ajuste normado, del inglés, Normed Fit Index
CFI	Índice de ajuste comparativo, del inglés, Comparative Fit Index
IFI	índice incremental de ajuste, del inglés, Incremental Fit Index
NNFI/TLI	índice Tucker-Lewis, del inglés Tucker-Lewis Index
RMSEA	Aproximación de la raíz cuadrada media del error (del inglés, Root Mean Square Error of Approximation)
PNFI	Medida de ajuste de parsimonia, del inglés, Parsimony Normed Fit
Capítulo 9	
ECVT	Escala de calidad de vida en el trabajo
EMMB SAR	Escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo
ANOVA	Análisis de la varianza
OIT	Organización Internacional del Trabajo
CEMEFI	Centro Mexicano para la Filantropía
PRESAC2	Escala de prestigio ocupacional
Capítulo 10	
SIN ABREVIATURAS	
Capítulo 11	
CVT	Calidad de vida en el trabajo
ESADIT	Escala de adicción al trabajo
Capítulo 12	
OIT	Organización Internacional del Trabajo
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
INMUJERES	Instituto Nacional de las Mujeres

WWCM	<i>Workplace Wellness Council-Mexico</i>
GPTWI	<i>Great Place to Work Institute</i>
CEMEFI	Centro Mexicano para la Filantropía
PDI	Planificación de desarrollo individual
EHS	Política de salud y seguridad en el lugar de trabajo



Capítulo 1. Salud ocupacional y calidad de vida en el trabajo

Juana Patlán Pérez

RESUMEN

La salud ocupacional (SO) es el completo estado de bienestar físico, mental y social en relación al trabajo y al contexto laboral, y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral, teniendo como objetivos principales la mejora de la calidad de vida en el trabajo así como proteger y promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores (Salanova, 2009). La SO transita de un modelo tradicional, que se enfoca principalmente a la enfermedad o aspectos negativos en la salud de los trabajadores, a un enfoque holístico más integrado que toma en cuenta aspectos positivos, tales como la calidad de vida laboral. En este sentido, el objetivo de este trabajo es proponer un modelo de SO y calidad de vida en el trabajo (CVT) que considera el papel central de la psicología de la salud ocupacional (PSO). Para este propósito se analizan y discuten los aspectos conceptuales y la importancia de la SO, además de las principales acciones efectuadas en el marco internacional.

El modelo propuesto se integra de dos elementos fundamentales, la SO y la PSO, cuyo resultado directo se vislumbra tanto en la calidad de vida laboral como en la calidad de vida de los trabajadores. Se definen cada uno de los componentes del modelo. La CVT, en particular, se integra de 16 factores. Se pretende que este modelo sirva de guía para la investigación y el desarrollo de intervenciones dirigidas a atender aspectos de la SO para lograr una fuerza de trabajo con mejores niveles de vida.

Palabras clave: salud ocupacional, salud laboral, psicología de la salud ocupacional, calidad de vida en el trabajo.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), los trabajadores representan la mitad de la población en todo el mundo y son las personas quienes contribuyen en mayor medida al desarrollo económico y social de muchos países (OMS, 2006), por tanto, su salud es importante, principalmente cuando está condicionada por factores y riesgos en el lugar de trabajo, además de los factores sociales e individuales y por el acceso a servicios de salud.

La salud ocupacional la definen la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como la rama de la salud pública que busca mantener el máximo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones y puestos de trabajo, protegerlos de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales. También, la SO es definida como la ciencia y el arte de preservar la salud mediante el reconocimiento, evaluación y control de las causas de medio ambiente, que originan las enfermedades en la industria (Gastañaga, 2012). La SO es importante por el efecto significativo que tiene en la calidad de vida en el trabajo y en la calidad de vida de los trabajadores. Por tanto, el objetivo del presente trabajo es proponer un modelo de SO y CVT que sirva de guía para la investigación y el desarrollo de intervenciones dirigidas a atender aspectos de la salud ocupacional con miras a lograr mejores niveles de calidad de vida laboral y calidad de vida de los trabajadores.

Este trabajo surge como una necesidad de perfilar el rol central de la psicología de la salud ocupacional en la salud ocupacional.

Se analizan, en primer lugar, los conceptos de salud y SO para, después, discutir el rol que juega la PSO en la salud ocupacional. A continuación se revisa la importancia de la SO y las principales acciones implementadas por organismos internacionales. Por último, se presenta el modelo propuesto de salud ocupacional y calidad de vida en el trabajo, definiendo cada uno de sus componentes. Se concluye el presente trabajo con las consideraciones finales derivadas del análisis efectuado y los desafíos que a futuro enfrenta la salud ocupacional.

SALUD Y SALUD OCUPACIONAL

La salud se define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS, 1948). También, la salud se explica como un proceso dinámico por el cual el trabajador se construye y encamina, es un proceso que deja grabado en el cuerpo de la persona las huellas del trabajo, las condiciones de vida, los acontecimientos, los dolores, el placer y el sufrimiento, la historia individual y colectiva por la influencia de los múltiples factores en las que está inserta (Thébaud-Mony, 1996).

Según Cox, Baldursson y Rial-González (2000) el término salud laboral se refiere a los temas de salud que son causados o están directamente relacionados con el trabajo. Como disciplina, la SO se define en términos de la relación dinámica entre el trabajo y la salud del trabajador, en el contexto organizacional. Cox *et al* (2000), agregan que gran parte de la salud en el trabajo se centra en el individuo y no en las organizaciones empleadoras, y en ocasiones el término salud de la organización se utiliza para referirse a la salubridad de esas empresas.

Para la OIT, la salud del trabajo se refiere a los esfuerzos que se realizan para proteger las vidas y el bienestar físico de los trabajadores mediante la eliminación de los riesgos laborales en el que se desempeñan los trabajadores (Trejo, 2013). Por su parte, Matabanchoy (2012) señala que la salud laboral se refiere a la contribución que se hace para lograr el estado de seguridad física, mental y social en que se encuentran los trabajadores con el fin de prever medidas para fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes de origen laboral.

Según señala Chaparro, Cocunubo y Pulido (2012), la SO es un tema que cada vez ha tenido mayor relevancia en el ámbito laboral en virtud de que se enfoca a garantizar el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

De acuerdo con Salanova (2009), la SO se refiere al completo estado de bienestar físico, mental y social en relación al trabajo y el contexto laboral y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral, teniendo como objetivos principales la mejora de la calidad de vida laboral así como proteger y promover la seguridad, salud y bienes-tar de los trabajadores. En este sentido, la salud ocupacional (Salanova, 2009):

- Es un enfoque que supera los modelos biomédicos de SO que por lo común se han centrado en la enfermedad o en los factores de riesgo y en prácticas organizacionales que desatienden factores personales, psicológicos, ambientales, sociales e institucionales.
- Toma en cuenta los cambios en torno al trabajo y las organizaciones (p.ej., prolongadas e intensas jornadas de trabajo, mayores exigencias cognitivas y emocionales, inseguridad laboral, contratos injustos, etc.) los cuales han rebasado la postura de los modelos tradicionales de prevención y protección de la salud ocupacional.
- También, los enfoques que tomaban en cuenta el análisis de las condiciones físicas y químicas en el trabajo resultaban insuficientes y requerían la consideración de la influencia de los factores psicosociales y organizacionales en la SO de los trabajadores.

PSICOLOGÍA DE LA SALUD OCUPACIONAL

Se refiere a la contribución que hace la psicología a la salud ocupacional, e incluye las áreas de psicología de la salud, psicología organizacional y de trabajo, y psicología social y ambiental (Cox, Baldursson & Rial-González, 2000). La psicología de la salud ocupacional (PSO) involucra la contribución de los principios y práctica de la psicología aplicada a aspectos de la salud ocupacional, es decir, se refiere al estudio de aspectos psicológicos, sociales y organizacionales de la relación dinámica entre el trabajo y la salud (Hudmont, Leka & Bulger, 2008). El National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) de EUA define la PSO como la aplicación de la psicología para mejorar la calidad de vida en el trabajo (CVT) y para proteger y promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores (Schaufeli, 2004).

Por su parte Cox *et al.*, (2000) definen la PSO como la contribución de la psicología aplicada a la salud en el trabajo. Como consecuencia, es un campo diferente al que podría denominarse como “enfoque orientado médicamente” en virtud de que muchos problemas de salud ocupacional no son enfermedades en estricto sentido. Es por eso que la PSO juega un papel importante fuera del marco médico tradicional (como la medicina del trabajo o medicina de las ocupaciones y el medio ambiente).

En la práctica, según señala Schaufeli (2004), la psicología de la salud ocupacional adopta un modelo de enfermedad tradicional o de mala salud, por ejemplo, se enfoca al estudio de accidentes laborales, estrés laboral, agotamiento emocional, violencia en el trabajo, interferencia o desequilibrio entre el trabajo y la familia, acoso laboral, entre otros. Por tal razón, tanto Schaufeli (2004) como Salanova (2009) destacan aspectos característicos de la PSO que superan el modelo tradicional y que la coloca en una perspectiva más amplia, a saber:

- La salud es un concepto positivo que incluye recursos sociales y personales, así como habilidades físicas. Además, de acuerdo con la OMS, la salud no sólo se refiere a la ausencia de enfermedad, sino más bien a un estado de completo bienestar físico, mental y social. Por lo que, de manera similar, la PSO considera una perspectiva amplia de la salud mental ocupacional, no sólo en su dimensión afectiva, sino también en los aspectos cognitivo, motivacional y del comportamiento.
- La PSO no sólo se enfoca a organizaciones con un gran número de empleados, sino también a trabajadores desempleados y a la interferencia que tiene el trabajo con la vida familiar. Dicho en otras palabras, la psicología de la salud ocupacional va más allá del ámbito organizacional para enfocarse también al estudio del impacto del trabajo en la esfera de la vida personal. Aborda también aspectos clásicos de la administración de recursos humanos y necesidades emergentes de las organizaciones modernas y del cambiante mundo laboral actual.
- La PSO toma en cuenta cuatro niveles de análisis: el trabajador individual, el ambiente de trabajo, el ambiente organizacional y el ambiente externo.
- Es una disciplina científica y aplicada que se enfoca a estudiar los procesos psicológicos y busca mejorar la calidad de vida laboral, el bienestar, la salud y la seguridad en el trabajo.
- Tiene como objeto de estudio la salud ocupacional, misma que se aborda desde múltiples perspectivas: el trabajador, el clima social del trabajo y el ambiente intra y extra organizacional.
- Es una disciplina científica y una profesión con aplicaciones para el desarrollo de los recursos humanos cuyo

objetivo es comprender los procesos psicológicos subyacentes y pretende mejorar la seguridad y el bienestar de los trabajadores. La PSO repercute en la eficacia organizacional y la adaptación de la organización a su entorno.

Las características mencionadas hacen que la psicología de la salud ocupacional supere el enfoque tradicional y utilitario, cuya meta se centraba en el logro de una mayor productividad y beneficio para las organizaciones, por un enfoque dirigido a lograr no sólo la salud laboral de los trabajadores sino también la calidad de vida en el trabajo y un estado de bienestar y satisfacción laboral más amplio, que le permitan el pleno desarrollo del trabajador en el contexto organizacional y social en el que se desenvuelve (Salanova, 2009).

De acuerdo con Juárez-García (2007), la PSO ha tenido un gran crecimiento, aceptación y evolución como resultado de las prevalecientes condiciones laborales en el mundo, destacando las crecientes y exhaustivas jornadas de trabajo, mayores exigencias cognitivas y emocionales a los trabajadores, incertidumbre laboral, competencia hostil, condiciones injustas, desequilibrio trabajo-familia y falta de recursos. Según añade Juárez-García (2007), estos aspectos de los ámbitos laborales rebasan en gran medida los paradigmas del estudio del trabajo más utilizados, así como las aproximaciones tradicionales en riesgos físicos y químicos de la salud ocupacional, sin mencionar el vacío en la legislación vigente en esta materia.

La importancia de la PSO, según Salanova (2007), radica en que ofrece respuestas y soluciones a problemas y demandas tradicionales y emergentes que repercuten en el desempeño de los trabajadores y los resultados organizacionales. En la tabla 1-1 se presentan las características fundamentales de la salud ocupacional y la psicología de la salud ocupacional de manera integrada, considerando, además, la medicina del trabajo, hoy denominada medicina ocupacional y del medio ambiente.

Tabla 1-1. Aspectos comparativos de la medicina del trabajo, la salud ocupacional y la psicología de la salud ocupacional			
Concepto	Medicina del trabajo o medicina ocupacional y del medio ambiente	Salud ocupacional	Psicología de la salud ocupacional
Objeto de estudio	La enfermedad del trabajador, en relación con el trabajo.	La salud en relación con el trabajo, individual o colectiva.	La SO desde la perspectiva psicológica y psicosocial (Salanova, 2009).
Enfoque	Inicial. Higiene industrial: prevenir accidentes y enfermedades Asistencial: prestación de primeros auxilios y hospitalización especializada. Actual: Prevención individual y colectiva.	Multidisciplinario e integral.	Enfoque amplio de la salud: bienestar afectivo del trabajador, así como aspectos cognitivos, sociales, motivacionales y conductuales (Salanova, 2009).
Definición	Especialidad médica dedicada a la prevención y manejo de las lesiones, enfermedades e incapacidades ocupacionales y ambientales, de la promoción de la salud y de la productividad de los trabajadores, sus familias y comunidades (Gomero, Zevallos & Llapyesan, 2006).	Estado de completo bienestar físico, mental y social en relación al contexto del trabajo y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral (Salanova, 2009)	Aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (CDC, 2014).
Objetivos	Proteger y fomentar la salud y la capacidad de trabajo de los empleados, así como el bienestar de sus familias y de su medio ambiente. Asegurar al trabajador contra todo riesgo que perjudique su salud y que resulte de su trabajo o de las condiciones en que éste se realiza (Nava-Hernández, 2010).	Mejorar la calidad de vida laboral, proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores.	Mejora de la calidad de vida laboral, y proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores.

Profesiones	Medicina del trabajo	Medicina ocupacional, enfermería ocupacional, higiene industrial, seguridad, ergonomía, psicología organizacional, epidemiología, toxicología, microbiología, estadística, legislación laboral, terapia ocupacional, organización laboral.	Psicología del trabajo, psicología organizacional, psicología de la salud ocupacional
Problemas de salud que atienden	Riesgos de trabajo: accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivos de su trabajo (Cámara de Diputados, 2006): Accidente de trabajo es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo. Enfermedad de trabajo es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en el que el trabajador se ve obligado a prestar sus servicios	Bienestar y malestar físico, mental y social en el contexto laboral.	Estrés laboral, <i>burnout</i> , <i>mobbing</i> , violencia en el trabajo, trastornos psicósomáticos, satisfacción laboral, factores psicosociales en el trabajo, salud mental, bienestar subjetivo, calidad de vida, calidad de vida laboral, equilibrio familia-trabajo, entre otros.
SO: salud ocupacional; CDC: Center for Disease Control and Prevention.			

Adicionalmente, es importante mencionar el surgimiento del campo emergente denominado Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP) el cual ha derivado de un cambio radical de las cuatro D's (por sus siglas en inglés: *diseases, disorders, damages y disabilities*) para pasar a un esquema que permita explicar cómo los contextos laborales afectan y se ven afectados por las relaciones positivas, las emociones positivas y los significados positivos. La PSOP se define como el estudio y la aplicación de las condiciones y procesos que contribuyen al funcionamiento óptimo de los trabajadores en el contexto laboral, promueve la salud en el trabajo y el desarrollo de los trabajadores y examina cómo determinados fenómenos positivos (contexto, recursos personales) pueden utilizarse para proteger al trabajador contra riesgos laborales (Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks, 2012; Bakker y Rodríguez-Muñoz, 2012).

Otro concepto importante de mencionar es la salutogénesis, término acuñado por el médico y sociólogo Aarón Antonovsky. Se integra de dos componentes: salud y génesis. salutogénesis significa la génesis de la salud y aporta un nuevo paradigma para referirse a la salud en lugar de estudiar solamente la enfermedad e identificar porqué una persona se enferma. De esta forma, la salutogénesis se enfoca a estudiar y determinar lo que debe hacerse para que una persona esté sana. La salutogénesis cambia el paradigma y ofrece la postura de enfocarse a la salud para estudiarla, prevenirla y fomentarla (Ruano y Mercé, 2014).

IMPORTANCIA DE LA SALUD OCUPACIONAL

El estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las organizaciones para las que trabajan (OIT, 1986, 1992). De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2004) se generan altos costos por el número creciente de trabajadores que sufren estrés laboral. Como consecuencia, los empleados sufren desánimo, cansancio, ansiedad, estrés, pérdida de ingresos y hasta desempleo que los puede llevar a desarrollar enfermedad mental. Para los empleadores los costos se traducen en baja productividad, altas tasas de rotación laboral y mayores costos de selección de personal. Para los gobiernos los costos incluyen gastos de atención médica y seguridad social, el acceso a servicios de salud mental, pago de seguros y mermas en la renta nacional.

Para identificar la importancia del problema de salud ocupacional que existe, a continuación se mencionan los inconvenientes que se destacan en algunos países. Cabe destacar que las estadísticas al respecto son escasas, razón por la cual a continuación se inicia comentando los resultados que reporta Gabriel (2000):

- EUA. Una de las enfermedades más comunes es la depresión, estado que llega a afectar cada año a una décima parte de los adultos en edad de trabajar, con una pérdida aproximada al año de 200 millones de días de trabajo.
- Finlandia. Más de 50% de los trabajadores sufre algún síntoma relacionado con el estrés (ansiedad, depresión, dolor físico, exclusión social y trastornos del sueño), 7% de los empleados padece cansancio grave (agotamiento, actitudes cínicas, reducción de la capacidad profesional) y los trastornos de salud mental son la principal causa de pensiones por incapacidad.
- Alemania. Los trastornos depresivos son la causa de casi 7% de jubilaciones prematuras y la incapacidad laboral, por motivos relacionados con la depresión, se prolonga dos veces y media más que la provocada por otras enfermedades.
- Reino Unido. Tres de cada diez empleados sufre problemas de salud mental, destacando el estrés provocado por el trabajo y los trastornos que genera. La depresión es un problema amplio que está presente en 1 de cada 20 británicos en edad de trabajar.
- Polonia. Existe un número creciente de personas que reciben asistencia sanitaria mental, en particular trabajadores con trastornos depresivos.

El estudio acerca de la organización en el trabajo y salud en la Unión Europea, elaborado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Daubas-Letourneux & Thebaud-Mony (2003) y otros autores (FEMCVT, 2003; Velázquez, 2000) señalan resultados importantes en materia de SO:

- Los problemas más importantes de salud psicológica en el trabajo son irritabilidad (11% de los trabajadores), insomnio (8%) y ansiedad (7%). El estrés afecta en promedio a 29% de mujeres y 28% de hombres y se encuentra en segundo lugar dentro de los padecimientos relacionados con el trabajo, después de los dolores de espalda.
- Los riesgos relacionados con el exceso de trabajo son los más frecuentes: reducción de plazos de entrega, repetitividad y fuerte ritmo de trabajo afecta a uno de cada dos trabajadores. La intensificación del trabajo va

en aumento, 49% trabaja en plazos muy ajustados, 44% en ritmos muy elevados, 28% tiene varias interrupciones diarias y 21% señala no tener tiempo para terminar su trabajo en forma oportuna.

- De los trabajadores que proveen servicio a clientes, 68% se ve afectado por variaciones en el ritmo de trabajo en función de la demanda directa de los clientes, 21% están subordinados a un ritmo de trabajo a la velocidad automática de una máquina o un producto. El trabajo es nocturno en 25% de los hombres y 10% de las mujeres, y 25% trabaja en alguna ocasión en domingo.
- El 70% de los trabajadores está sometido a normas de calidad precisas y 73% debe evaluar la calidad de su trabajo, de forma que la actividad se enfoca a una obligación de resultados.

En 2005 la Agencia Europea para la Seguridad y Salud (Salanova, 2009) estimó que 20% de los trabajadores de los países de la Unión Europea (15 miembros) y 30% considerando a los nuevos miembros (25) manifestaban estrés en relación con el trabajo. Los resultados de las encuestas realizadas por esta agencia y los resultados de las encuestas nacionales realizadas por el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo ubican el estrés como la segunda causa de enfermedad o queja relacionada con el trabajo, después de los dolores de cabeza. En particular, en España la incidencia de estrés ha sido creciente pasando de 28% en 2000 a 48% en 2005 y a 55% en 2007.

En 2011 se informó que el 60% de los trabajadores mexicanos se encuentran permanentemente estresados, ubicándose el país en segundo lugar a nivel mundial de acuerdo con el estudio realizado por GFK Group en 29 países (Excélsior, 2011). El estrés laboral se presenta en jóvenes de entre 18 y 29 años de edad, de los cuales el 70% se sienten inseguros de su estabilidad laboral. Por su parte, en 2012 la Dra. Blanca Patricia Morales del Instituto Mexicano del Seguro Social señaló que 43% de los adultos padece estrés, estando involucrados múltiples factores de tipo económico, ambientales, sociales, delincuencia, tráfico, problemas de pareja o familiares. No obstante, de acuerdo con esta autora los mexicanos han aprendido a acostumbrarse a vivir con el estrés (Reyes, 2012).

En México, en 2015 la OMS reporta que 75% de los trabajadores mexicanos presenta estrés en el trabajo, lo que coloca al país en primera posición a nivel mundial, seguido por China (73%) y los EUA (59%). Además, 25% de los 75 000 infartos al año registrados en México son provocados por estrés laboral. Entre las causas se menciona el exceso o escasez de trabajo, horarios estrictos e inflexibles, inseguridad laboral, deficientes relaciones entre compañeros de trabajo y falta de apoyo de la familia (Alcántara, 2015).

Estas estadísticas hacen referencia a la incidencia de factores que cada vez intensifican la presencia de problemas de salud laboral y la consecuente repercusión en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

A lo anterior habrá que añadir que la gran mayoría de trabajadores en diversas partes del mundo no tiene acceso a servicios ni atención en materia de salud ocupacional. Las cifras son elevadas, y en algunos casos, alarmantes (OMS, 2003, 2007; OIT, 2004, 2014):

- Se estima que cada día mueren cerca de 6 300 personas a consecuencias de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo.
- Cada año ocurren más de 317 millones de accidentes de trabajo en todo el mundo con su consecuente efecto en el ausentismo laboral y costo social.
- El costo de la carga económica se estima en 4% del Producto Interno Bruto global por año.
- Las condiciones de seguridad y salud en el trabajo tienen características diferenciadoras por país, sector y grupos sociales, u:

- En los países en desarrollo un gran número de personas trabajan en actividades peligrosas como agricultura, pesca y minería.
- Existen grupos menos protegidos como, por ejemplo, mujeres, niños, migrantes, jóvenes y adultos mayores.
- Las condiciones de trabajo para la mayoría de los 3 000 millones de trabajadores en todo el mundo no reúnen los estándares y guías mínimos establecidos por estos organismos para la salud ocupacional, seguridad y protección social (OMS, 2003).
- Hay más de 2 millones de muertes relacionadas con el trabajo, 271 millones de accidentes y 160 millones de enfermedades ocupacionales anuales.

El principal problema de la falta de servicios de SO en las organizaciones es la continua presencia de riesgos y peligros en el lugar de trabajo, como ruido, químicos, tóxicos y maquinaria peligrosa que conducen a una enorme carga de muertes, discapacidades y enfermedades. La OMS (2003) estima que sólo entre 5 y 10% de los trabajadores de los países en desarrollo y entre 20% y 50% de los trabajadores de países industrializados tiene acceso a servicios de SO adecuados. De igual forma, se encuentran factores de riesgo psicosocial en el trabajo, como estrés y violencia, que son cada vez más importantes en los países desarrollados y que aumentan el interés en los países en vías de desarrollo y en los que están en transición (OMS, 2003). Por tanto, el problema de la salud ocupacional es prioritario de ser atendido en casi todo el mundo.

QUÉ SE HA HECHO EN MATERIA DE SALUD OCUPACIONAL

Como señala la OMS (2003, 2007), gran parte de la fuerza de trabajo de todo el mundo no tiene acceso a servicios de SO, añadiendo que sólo entre 10 y 15% de la fuerza de trabajo global tiene acceso a algún tipo de servicio de salud ocupacional. Por lo que las acciones que se emprendan en esa materia son sumamente trascendentes para los trabajadores. Con el fin de identificar y analizar qué acciones se han implementado en materia de SO, a continuación se señalan las acciones, estrategias y programas establecidos, principalmente, por organismos internacionales.

En 1995 el Comité Conjunto en Salud Ocupacional de la OIT/OMS estableció una declaración con especial énfasis en la SO, determinando tres objetivos fundamentales (OMS, 2003): a) el mantenimiento y la promoción de la salud de los trabajadores y de su capacidad de trabajo, b) el mejoramiento de los ambientes de trabajo y del trabajo mismo para proporcionar más seguridad y salud a los trabajadores y c) el desarrollo de una organización y cultura de trabajo con énfasis en la salud ocupacional.

En la Declaración de Salud Ocupacional para Todos, aprobada en la segunda reunión de la OMS en Beijing en 1994 (OMS, 1994), se establece "...el derecho fundamental de cada trabajador al más alto nivel posible de salud. Para lograr este objetivo, el acceso a servicios de SO debe garantizarse a todos los trabajadores del mundo, independientemente de la edad, sexo, nacionalidad, ocupación, tipo de empleo, o el tamaño o la ubicación del lugar de trabajo..." (p. 2).

De igual forma, la estrategia global de salud ocupacional para todos (OMS, 1995) dispone, en forma atinada, el derecho a la salud en el trabajo. Argumenta que el empleo tiene efectos positivos y adversos en la salud de los trabajadores. Si bien, el trabajo provee el ingreso y los resultados materiales para la satisfacción de necesidades vitales de los empleados, también tiene un impacto positivo en la salud física, psicológica y social, y en el bienestar de los trabajadores.

En el marco de esta estrategia, la salud en el trabajo y los entornos de trabajo saludables se establecen como bienes valiosos de las personas, comunidades y países. Por lo que la salud ocupacional es una estrategia importante no sólo para garantizar la salud de los trabajadores, sino también para contribuir, de manera positiva, a la productividad, la calidad de los productos, la motivación y satisfacción laboral y, por lo tanto, a la calidad de vida en general de los individuos y la sociedad.

En la estrategia global de salud ocupacional para todos, se establece de manera enfática que de acuerdo con los principios de las Naciones Unidas, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (OMS, 1995):

...cada ciudadano de todo el mundo tiene derecho a la salud y seguridad en el trabajo y a un ambiente de trabajo que le permita llevar una vida social y económicamente productiva... (p. 10).

...Cada individuo, sano, discapacitado o con enfermedad crónica, debe tener la oportunidad de participar activamente en el trabajo sin riesgo o daño para su salud y capacidad de trabajo. Además, estos individuos deben estar protegidos contra la discriminación en el trabajo mediante la provisión de medidas de protección legales y de cualquier índole... (p. 38).

...todo trabajador tiene el derecho de acceso a los servicios de salud y seguridad en el trabajo, cualquiera que sea el sector de la economía, el tamaño de la empresa, o el tipo de asignación y ocupación... (p. 52).

Además, se señala en esta estrategia que el fin último de la SO es la salud, la seguridad y el desarrollo de un

ambiente de trabajo satisfactorio y saludable que permita contar con empleados activos y productivos, libres de enfermedades ocupacionales y no ocupacionales, y que estén motivados para realizar su trabajo diario y experimentar satisfacción laboral y un desarrollo integral, tanto como trabajadores como personas.

La estrategia salud ocupacional para todos tiene como objetivos estratégicos los siguientes (OMS, 2003; OMS, 1995): a) el fortalecimiento de políticas nacionales e internacionales para la salud en el trabajo, b) el desarrollo de ambientes de trabajo saludables, c) el desarrollo de prácticas de trabajo saludables y promoción de la salud en el trabajo, d) el fortalecimiento de los servicios de salud ocupacional, e) el establecimiento de servicios de apoyo para SO, f) el desarrollo de estándares de salud ocupacional basados en medición científica de riesgos, g) el desarrollo de recursos humanos para la SO, h) el establecimiento del registro y sistemas de datos, desarrollo de servicios de información de expertos, transmisión eficaz de datos y sensibilización de la sociedad a través de información pública, i) el fortalecimiento de la investigación y j) el desarrollo de colaboración de salud ocupacional con otras actividades y servicios.

Es importante señalar que la estrategia salud ocupacional para todos tenía como meta para el año 2000 (OMS, 2003; OMS, 1995):

- En los países en los que las tendencias en materia de salud y seguridad en el trabajo ya sean positivas deben demostrar una nueva mejora de los indicadores de salud y seguridad en el trabajo, mostrando una reducción de la diferencia entre los niveles de salud y seguridad de bajo riesgo y ocupaciones de alto riesgo, y las empresas.
- En los países en que las tendencias actuales son negativas, se espera un desarrollo positivo en las acciones legales, el desarrollo de los recursos e infraestructura necesaria.
- Todos los países deben mostrar un desarrollo progresivo de los servicios de salud ocupacional con el objetivo final de cubrir a todos los trabajadores con esos servicios, de manera independiente del sector de la economía, el tamaño de la compañía, el empleo, modo de empleo o la naturaleza del trabajo por cuenta propia.

Por su parte, la OIT (2014) cuenta con el Programa de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente (SafeWork) que tiene como objetivo promover una conciencia mundial de la magnitud y las consecuencias de accidentes, lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo. En este programa se plantea la necesidad de colocar en la agenda internacional la salud y la seguridad de los trabajadores, además de estimular acciones prácticas a todos niveles.

En la actualidad se han tenido algunos logros en la implementación de la estrategia salud ocupacional para todos, sin embargo; la meta de lograrla para todos los trabajadores del mundo aún constituye un desafío muy grande para muchos países, incluyendo México.

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y CALIDAD DE VIDA

La calidad de vida en el trabajo (CVT) es un concepto que surgió a mediados del decenio 1970-79 como una necesidad de humanizar los entornos laborales, con especial atención en el desarrollo del recurso humano y la mejora de los ambientes de trabajo, dando origen al movimiento de calidad de vida laboral y la calidad del empleo (Nadler & Lawler, 1983). Hofstede en 1979 (como se citó en Cooper, 2009) se refirió a la CVT como la tercera revolución industrial:

- La primera revolución industrial surgió cuando el desarrollo de las máquinas reemplazó el esfuerzo físico de los trabajadores.
- La segunda revolución industrial se caracterizó por la sustitución del proceso mental de los trabajadores por medio de las computadoras y otras tecnologías.
- La tercera revolución es la mejora de la CVT para lograr la humanización del trabajo.

Para Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002) la calidad de vida en el trabajo es un concepto multidimensional relacionado con todos los aspectos del trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. Desde esta concepción, la CVT es un proceso dinámico y continuo en el cual la actividad laboral está organizada, objetiva y subjetivamente, en sus aspectos operativos con el fin de contribuir al más completo desarrollo del ser humano, en particular en el trabajo desempeñado en una organización. Según estos autores, la CVT trata de conciliar los aspectos del trabajo relacionados con el empleo y los objetivos organizacionales.

Es importante señalar que la CVT se concibe desde dos perspectivas: calidad psicológica de la vida laboral y calidad del entorno laboral (Segurado & Agulló, 2002).

- Perspectiva psicológica o subjetiva. Se enfoca al bienestar, la satisfacción y la salud de los trabajadores, en particular desde el punto de vista psicológico. Es una perspectiva que muestra mayor interés por el trabajador y antepone los intereses individuales a los organizacionales. Se refiere al conjunto de percepciones y experiencias laborales tanto individuales como colectivas, basadas en un proceso de construcción sociocognitiva del medio laboral.
- Perspectiva objetiva o calidad de vida del entorno laboral. Tiene como propósito mejorar la calidad de vida mediante el logro de los objetivos organizacionales. Se refiere a las condiciones físicas, objetivas, intrínsecas al puesto y al medio ambiente de trabajo (condiciones y organización del trabajo, contenido del puesto, horario laboral, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, entre otros) que contribuyen al logro de la productividad, eficacia y eficiencia de las organizaciones, constituyéndose en requisitos previos para satisfacer las necesidades del trabajador.

El objetivo de la calidad de vida en el trabajo está centrado en alcanzar una mayor humanización del trabajo (Walton, 1973) mediante el diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones más seguras y saludables y organizaciones más eficaces, democráticas y participativas con capacidad para satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros y para ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal

(Segurado & Agulló, 2002). Turcotte (1986) refiere que las organizaciones deben mantener e incrementar el bienestar físico y psicológico del empleado con el fin de lograr una mayor congruencia entre su trabajo y las actividades que forman su esfera de vida. González, Hidalgo y Salazar (2007) y González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) señalan que la CVT es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, mediante su labor y con su percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través del trabajo y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre.

La CVT es un tema de amplio interés porque incluye los esfuerzos que se realizan en una organización para incrementar la productividad y mejorar el bienestar de los trabajadores (Martínez, Oviedo-Trespacios y Luna, 2013). Específicamente, la CVT debe contribuir positivamente a la productividad, no obstante que muchas empresas privilegian la productividad sobre la CVT de los trabajadores (Camacho, 2013).

MODELO DE SALUD OCUPACIONAL Y CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Considerando que la SO requiere de una perspectiva multidisciplinaria que clarifique la realidad laboral en toda su extensión y que contribuya a la salud y calidad de vida de los trabajadores (Salanova, 2009), a continuación se propone un modelo de SO y calidad de vida en el trabajo (CVT) que destaca la insoslayable participación de la psicología de la salud ocupacional.

El modelo propuesto toma en cuenta como eje central la SO, la cual se define como el completo estado de bienestar físico, mental y social en relación con el trabajo y el contexto laboral, y no sólo se refiere a la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral (Salanova, 2009). Para lo que la PSO juega un papel importante en el logro de la calidad de vida laboral.

En este modelo la CVT se describe como la percepción que tiene la persona sobre su trabajo y las posibilidades ofrecidas para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, en particular en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para su realización personal, familiar y social y como un medio para preservar la salud, el bienestar y la economía del trabajador.

De acuerdo con la definición de CVT mencionada, ésta permite satisfacer una amplia gama de necesidades mediante el trabajo desempeñado como se muestra en la tabla 1-2.

Tabla 1-2. Necesidades que satisface un trabajo con calidad de vida laboral		
Grupo	Dimensiones de la CVT	Necesidades
I. Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia	Necesidad de desempeñar un trabajo que proporcione equilibrio entre el trabajo y la vida familiar y personal.
	F2. Satisfacción con el trabajo	Necesidad de desempeñar un trabajo satisfactorio.
	F3. Desarrollo laboral y profesional	Necesidad de desarrollo laboral y profesional.
	F4. Motivación en el trabajo	Necesidad de un trabajo motivante.
	F5. Bienestar en el trabajo	Necesidad de bienestar en el trabajo.
II. Factores del ambiente de trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo	Necesidad de condiciones y ambiente de trabajo positivos y favorables.
	F7. Seguridad y salud en el trabajo	Necesidad de un trabajo seguro y saludable
III. Factores del trabajo y de la organización	F8. Contenido y significado del trabajo	Necesidad de un trabajo enriquecedor y significativo.
	F9. Retribución económica por el trabajo desempeñado	Necesidad de una retribución económica por el trabajo desempeñado.
	F10. Autonomía y control en el trabajo	Necesidad de autonomía y control en el trabajo.
	F11. Estabilidad laboral	Necesidad de un trabajo estable y seguro.
	F12. Participación en la toma de decisiones	Necesidad de participar en la toma de decisiones en el trabajo.

IV. Factores del entorno socio-laboral	F13. Relaciones interpersonales	Necesidad de afiliación y relación con otros miembros de la organización.
	F14. Retroalimentación	Necesidad de retroalimentación por el trabajo realizado.
	F15. Apoyo organizacional	Necesidad de apoyo por parte de la organización para el desempeño del trabajo.
	F16. Reconocimiento	Necesidad de reconocimiento por la labor desempeñada.
F: Factor		

En este sentido se propone que la calidad de vida en el trabajo esté integrada por 16 dimensiones (figura 1-1) estructuradas en cuatro grupos, como lo recomiendan Segurado y Agulló (2002): a) factores individuales, b) factores del ambiente de trabajo, c) factores del trabajo y de la organización y d) factores del entorno socio-laboral. Este planteamiento toma en cuenta la complejidad multidimensional (globalidad), interactiva (psicosocial), sistémica (holística e integral) e histórica (contextualizada) de la calidad de vida en el trabajo (Segurado & Agulló, 2002).

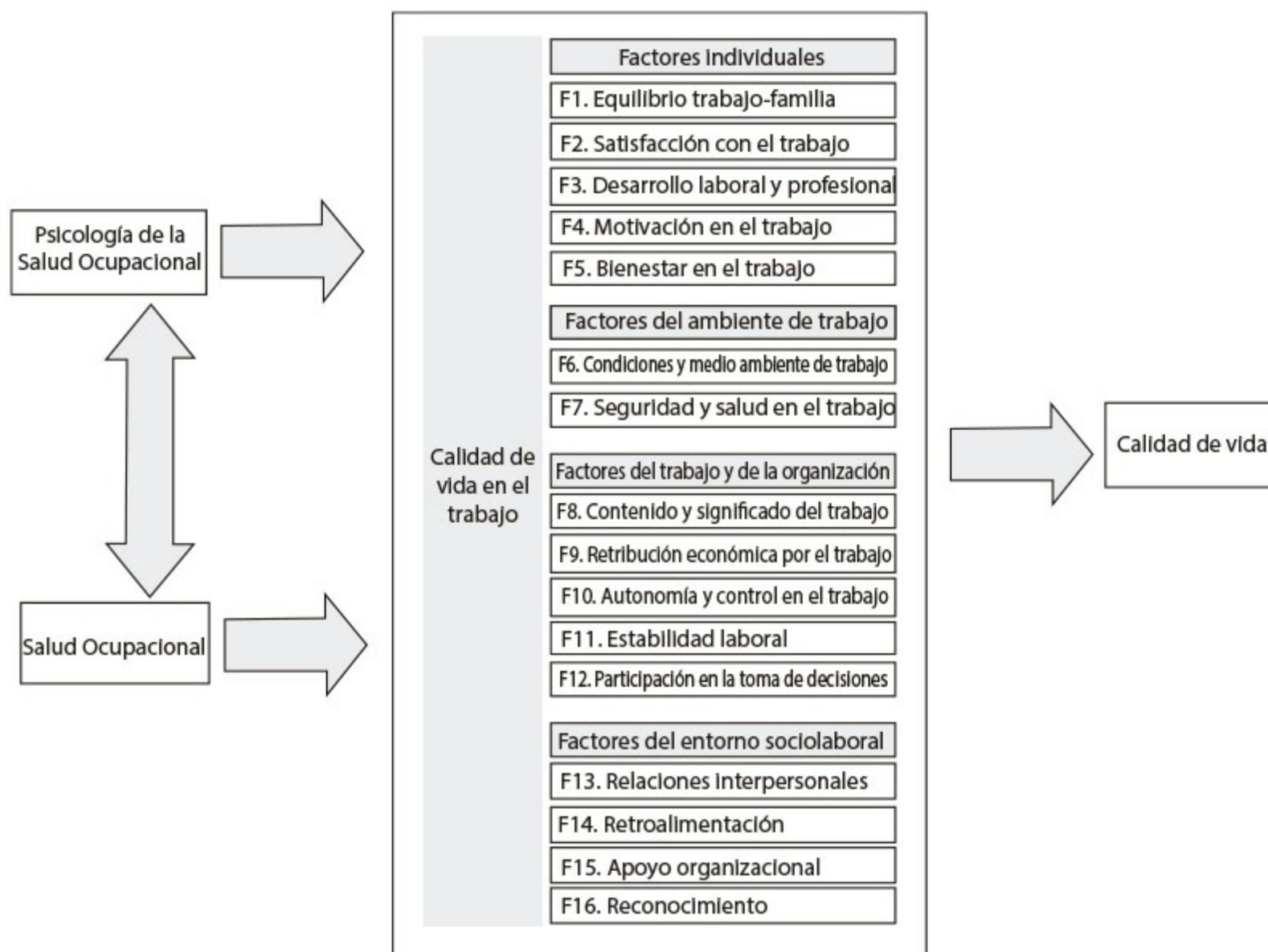


Figura 1-1. Modelo de salud ocupacional y calidad de vida en el trabajo.

La definición de cada dimensión de la CVT se presenta en la tabla 1-3. Cabe señalar que cada una de estas dimensiones contribuye, de manera integral a la CVT y representa el conjunto de aspectos que las organizaciones deben tomar en cuenta para generar una fuerza de trabajo, no sólo más satisfecha sino también con mejores condiciones y niveles de calidad de vida y de CVT.

Tabla 1-3. Definición de las dimensiones de la calidad de vida en el trabajo	
Dimensiones de la CVT	
1. Factores individuales de la CVT	
F1. Equilibrio trabajo-familia	Grado en el cual el rol desempeñado en el trabajo, las demandas y presiones laborales son compatibles con los roles, demandas y presiones personales y familiares, generando un equilibrio entre el trabajador y su familia o vida personal, provocando sentimientos de estabilidad, motivación, seguridad, entusiasmo, éxito, eficacia, responsabilidad, productividad y apoyo.
F2. Satisfacción con el trabajo	Estado emocional positivo y placentero que resulta de la percepción favorable del trabajador hacia su puesto de trabajo y las actividades desempeñadas en la organización. Esta valoración es subjetiva y está sujeta a las experiencias laborales previas.
F3. Desarrollo laboral y profesional	Se refiere a la existencia de oportunidades que la organización ofrece al trabajador para aplicar y desarrollar sus habilidades en el trabajo, permitiéndole aprender conocimientos y desarrollar nuevas habilidades o reforzar aquellos que hayan sido adquiridos con anterioridad y que sean útiles para su desempeño y desarrollo laboral con la posibilidad de ascender de puesto de acuerdo a las capacidades, conocimientos, resultados y méritos laborales del trabajador contribuyendo a que el empleado tenga una carrera y perspectiva laboral de largo plazo en la organización.
F4. Motivación en el trabajo	Conjunto de impulsos, deseos y expectativas que tienen los trabajadores para satisfacer sus necesidades personales, laborales y profesionales, y alcanzar sus objetivos mediante el desempeño de su trabajo. Se trata de un proceso que activa y dinamiza al empleado presentando un comportamiento y desempeño para sentirse alegre, satisfecho, competente, activo, seguro, motivado, eficaz, entusiasmado, productivo y comprometido en el trabajo.
F5. Bienestar en el trabajo	Estado afectivo en el cual se encuentra un trabajador en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado por la destreza en sus labores.
2. Factores del ambiente de trabajo	
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo	Conjunto de factores técnicos, organizacionales y sociales del entorno laboral y el proceso de trabajo en el cual los empleados realizan sus actividades, con influencia en el desempeño y la salud y el bienestar físico y mental de los trabajadores. Incluye factores (físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, de seguridad, etc.) del medio ambiente. Estos factores constituyen las demandas, requerimientos y limitaciones del puesto para el desempeño del trabajo (OIT, 1987; Nefta, 1997).
F7. Seguridad y salud en el trabajo	Percepción del trabajador respecto al grado en el cual la organización utiliza un conjunto de medidas técnicas encaminadas a la prevención, protección y eliminación de los riesgos que ponen en peligro la salud, la vida o la integridad física de los empleados y el desarrollo de un trabajo saludable, lo cual propicia que la labor se lleve a cabo de manera segura, con la mínima posibilidad de que se produzcan riesgos o daños al trabajador.
3. Factores del trabajo y la organización	
F8. Contenido y significado del trabajo	Percepción de desempeñar un trabajo interesante, con significado, variado, bien considerado y con posibilidades de tomar decisiones y de desarrollo personal. El trabajo debe tener un contenido y un significado para la persona que lo realiza, debe ser valioso y de utilidad para la organización y la sociedad en general, además de ofrecer oportunidades de aplicación y desarrollo de conocimientos y habilidades, la toma de decisiones y el desarrollo personal y laboral.
F9. Remuneración económica por el trabajo	Percepción del trabajador respecto a recibir de la organización una remuneración económica adecuada por los conocimientos y habilidades poseídas y aplicadas con éxito a varias tareas, así como por sus contribuciones personales y el desempeño efectuado en sus actividades laborales.

desempeñado	
F10. Autonomía y control en el trabajo	Percepción del grado de libertad, autonomía e independencia proporcionado al trabajador para organizar y realizar su trabajo, pudiendo tomar decisiones respecto al contenido de sus tareas (orden, velocidad, métodos), así como a la cantidad y el tipo de labor, incluyendo los momentos de trabajo y de descanso (ritmo, pausas y vacaciones).
F11. Estabilidad laboral	Percepción respecto a la certidumbre para conservar y permanecer en su puesto de trabajo por el tiempo indicado en su contrato, evitando ser despedido por causas injustificadas o arbitrarias el cual, de preferencia, debe ser permanente o por tiempo indefinido para otorgar al empleado seguridad, estabilidad y permanencia en su trabajo, garantizándole su desarrollo laboral, social, familiar y personal.
F12. Participación en la toma de decisiones	Percepción de las oportunidades del trabajador para participar en la toma de decisiones del trabajo. En este caso, la organización informa y proporciona a sus empleados los medios de participación para aprovechar sus capacidades en la toma de decisiones de relevancia para el desarrollo de sus actividades laborales o la mejora de la productividad y logro de los objetivos de la organización.
4. Factores del entorno socio-laboral	
F13. Relaciones interpersonales	Percepción de la posibilidad que tiene el trabajador de comunicarse libre y en forma abierta con sus superiores, compañeros y personas vinculadas a la organización, como clientes o usuarios, permitiéndole establecer vínculos de confianza y apoyo, generando un entorno de trabajo más comfortable.
F14. Retroalimentación	Grado en el cual el trabajador recibe información de sus superiores y compañeros acerca de su desempeño laboral con el propósito de evaluar la eficiencia y productividad de su trabajo a fin de permitirle conocer su rendimiento y el logro de metas y mejorar su desempeño. Cuando el empleado recibe la información necesaria para mejorar su desempeño y rendimiento se siente seguro y motivado.
F15. Apoyo organizacional	Percepción del trabajador de sentirse respaldado por la organización y sus superiores. Refleja las creencias de los empleados respecto a si la organización valora sus contribuciones, su desarrollo laboral y profesional, considera sus objetivos y valores, escucha sus quejas, les ayudan cuando tienen un problema y confían en un trato justo, aumentando su autoestima, disminuyendo su estrés, brindándoles un sentido de pertenencia, creando un ambiente o clima de apoyo, comprensión y confianza, en el que se ayuda a los empleados a percibir la situación como menos amenazante y experimentar consecuencias menos negativas.
F16. Reconocimiento	Percepción del trabajador respecto a las acciones efectuadas por la organización y los superiores para distinguir, felicitar, estimar o agradecer el trabajo desempeñado y los logros obtenidos por el trabajador en el desempeño de sus actividades. Estas acciones llevarán a los empleados a sentirse alegres, satisfechos, valorados, motivados, competentes, importantes, seguros, comprometidos, eficaces y activos en el trabajo.
CVT: Calidad de vida en el trabajo. F: factores.	

Por último, el modelo mencionado incorpora la calidad de vida de los trabajadores como variable consecuente de la calidad de vida en el trabajo. La calidad de vida se define como el bienestar personal percibido como consecuencia de la satisfacción de una serie de necesidades que son importantes para el empleado, tanto en el ámbito físico como psicológico y social, que permiten a una persona estar satisfecha y realizada, así como lograr sus expectativas personales y laborales (Hornquist, 1982; Calman, 1987; Ferrans, 1990).

La calidad de vida es la percepción subjetiva que tienen los individuos o grupos sociales acerca de la satisfacción de sus necesidades y las oportunidades que tienen para satisfacerlas. De esta forma, la calidad de vida supera los aspectos económicos que retribuyen un trabajo y se ubica en el ámbito de la satisfacción de necesidades y el desarrollo humano, se trata pues de un bienestar subjetivo que incluye aspectos como recreación, trabajo digno, reconocimiento, participación, afecto, conocimientos, habilidades, hábitos y valores para la vida diaria, sentido de la vida, entre otros (Salas & Garzón, 2013). Es por eso que la calidad de vida es el resultado de los esfuerzos que se realicen por lograr la salud ocupacional de los trabajadores y su calidad de vida laboral.

CONCLUSIONES

El trabajo y las organizaciones han tenido cambios importantes en las últimas décadas. El trabajo ha pasado de ser una serie de actividades rutinarias, programadas y en ocasiones mecanizadas, a un esquema de organización flexible, con variedad y diversidad de ocupaciones que requiere de empleados innovadores, creativos, colaborativos, e incluso, adaptables a la serie de eventos y circunstancias a los que de manera cotidiana se enfrentan las organizaciones. Las más de las veces las organizaciones tienden a ser productivas, competitivas y, en términos prácticos, exitosas para lo cual demandan cada vez más de las capacidades físicas, mentales, cognitivas y emocionales de los trabajadores para desempeñar una labor que redunde en la producción de bienes o servicios a la sociedad. En este marco, las organizaciones juegan un papel trascendente en el logro no sólo de la salud ocupacional de los trabajadores, sino también en el logro de la calidad de vida laboral.

Si bien, las cifras analizadas en este texto permiten identificar que uno de los principales problemas de la salud ocupacional es el estrés, sin embargo no deben descartarse otras problemáticas como la falta de una buena salud mental, la violencia en el trabajo, el agotamiento, climas organizacionales estresantes y competitivos, la sobrecarga de trabajo, el exceso de horas laborales, el desequilibrio entre el trabajo y la familia, por citar algunos. Así también, según lo señala la OMS (2003) sólo entre 10 y 15% de los trabajadores de todo el mundo tiene acceso a servicios de salud ocupacional lo que hace más preocupante la situación de un gran número de empleados de diversas partes del mundo.

Los desafíos para lograr la salud ocupacional en los trabajadores de muchas partes del mundo según señala la OMS (2003) son los siguientes:

- Las necesidades tradicionales de salud ocupacional aún prevalecen en la clase trabajadora en el mundo y son importantes de atender y no postergar, por ejemplo, problemas de silicosis, accidentes de trabajo, pérdidas de la audición, entre otros.
- Han surgido nuevas necesidades de salud ocupacional y existe un incremento en los riesgos y la seguridad en el trabajo derivado principalmente de la competencia global, lo cual requerirá de nuevos métodos y técnicas de intervención para identificarlos, medirlos y atenderlos.
- La necesidad de un cambio de visión de las empresas: invertir en salud ocupacional. Muchas empresas ven los gastos en este rubro como erogaciones que amenazan su viabilidad y no como una inversión que asegurará los resultados organizacionales en el largo plazo.
- Se requiere del desarrollo de servicios de salud ocupacional para los trabajadores que permita lograr el postulado de SO para todos. Para lo cual deberá considerarse que un número importante de personas trabaja en áreas rurales, en pequeñas empresas y en el sector informal de la economía donde no existe acceso a servicios de salud ocupacional.
- Además, en muchos países se requiere de la formación de personal para los departamentos de salud ocupacional y servicios de salud. En muchos países existe un déficit de profesionales de alto nivel o especializados.

También, se requiere de un cambio en la cultura empresarial, en particular de los directivos de las organizaciones para desarrollar la salud ocupacional como una herramienta que mejore la productividad y rentabilidad de las

empresas (Gastañaga, 2012).

Uno de los grandes desafíos es la necesidad de un enfoque de salud ocupacional que supere el enfoque utilitarista que toma en cuenta a los trabajadores como un medio para lograr la productividad y los fines de las empresas, por un enfoque multidisciplinario e integral que tome en cuenta aspectos positivos, como la salud, el optimismo, el *engagement*, la felicidad de los trabajadores, etc., como la meta a lograr (Schaufeli, 2004). Salanova (2009) plantea que en el futuro la psicología de la salud ocupacional tiene el reto de desarrollar, en el ámbito teórico como en la práctica profesional, un enfoque holístico e integrado que tome en cuenta tanto aspectos negativos, como de manera tradicional se han abordado (estrés, agotamiento, acoso laboral, etc.), como los positivos (motivación intrínseca, bienestar psicológico, etc.).

En el futuro será necesario que las organizaciones sean más dinámicas, participativas, incluyentes e, incluso, saludables. Las organizaciones saludables se caracterizan por invertir esfuerzos sistemáticos para maximizar el bienestar de los trabajadores y la productividad mediante la generación de puestos bien diseñados y significativos, con ambientes laborales de apoyo con oportunidades equitativas y accesibles para el desarrollo de la carrera y el equilibrio trabajo-vida personal (Wilson, Dejoy, Vandenberg, Richardson & McGrath, 2004; Camacho, 2013). También se requerirá de promover la salud en el lugar de trabajo, específicamente prevenir trastornos psicológicos y promover la salud mental (Gil-Monte, 2012). En este sentido, la psicología de la salud ocupacional es importante en el desarrollo de las organizaciones para dar respuesta a demandas y cambios actuales que impactan en los puestos de trabajo y que influyen en la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores. La forma en cómo se gestionen esos cambios influirá en el desarrollo de organizaciones saludables que sean eficaces en lograr salud y calidad de vida de los trabajadores (Salanova, 2009) así como en incrementar la salud y el bienestar de los empleados (Houdmont & Leka, 2010).

REFERENCIAS

- Alcántara, S. (2015). México, primer lugar en estrés laboral: OMS. El Universal, 17 de mayo de 2015. Recuperado de: <http://archivo.eluniversal.com.mx/nacion-mexico/2015/mexico-primer-lugar-estres-laboral-oms-1100646.html> consulta 8 de junio 2016.
- Bakker, A. y Rodríguez-Muñoz, A. (2012). Introducción a la psicología de la salud ocupacional positive. *Psicothema*, 24(1), 62-65.
- Bakker, A., Rodríguez-Muñoz, A. y Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24 (1), 66-72
- Calman, K. C. (1987). Definitions and dimensions of quality of life. En Aaronson, N.K. & Beckman E. (Editores). *The quality of life cancer patients*. New York: Ravens Press.
- Camacho, P.R. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento y Gestión*, 35, 87-118.
- Cámara de Diputados. (2006). *Ley Federal del Trabajo*. México: Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión.
- Casas, J., Repullo, J. R., Lorenzo, S., y Cañas, J. J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(23),143-160.
- CDC. (2014). *Occupational Health Psychology*. Recuperado de <http://www.cdc.gov/niosh/topics/ohp/>
- Chaparro, C.J., Cocunubo, L.A. y Pulido, N.C. (2012). Estado del arte de las investigaciones sobre salud ocupacional en las escuelas de psicología y enfermería de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia entre 1983 y 2010. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 30(2), 131-140.
- Cooper, C. L. (2009). Commentary: The transition from the quality of working life to organizational behavior: the first two decades. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 3-8.
- Cox, T., Baldursson, E. & Rial-González, E. (2000). Occupational health psychology. *Work & Stress*, 14(2), 101-104.
- Daubas-Letourneux, V. & Thébaud-Mony, A. (2003). *Estudio acerca de la organización en el trabajo y salud en la Unión Europea*. Dublín: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.
- Excelsior. (2011). Padece estrés laboral 60% de los trabajadores. Excelsior, 26 de octubre de 2011. Consultado el 8 de junio de 2016. Recuperado de: <http://www.boletin-infomail.com/2011/10/padece-estr%C3%A9s-laboral-60-de-los-trabajadores.html>
- FEMCVT. (2003). *Organización del trabajo y salud en la Unión Europea*. Dublín: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo.
- Ferrans C. E. (1990). Development of a quality of life index for patients with cancer. *Oncology Nursing*, 17, 15 - 21.
- Gabriel, P. (2000). Mental health in the workplace: Situation, analyses. USA: Cornell University ILR School.
- Gastañaga, M. C. (2012). Salud ocupacional: Historia y retos del futuro. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29 (2), 177-178.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.
- Gomero, C. R., Zevallos, E. C. y Llapyesan, C. (2006). Medicina del trabajo, medicina ocupacional y del medio ambiente y salud ocupacional. *Revista Médica Herediana*, 17(2), 105-108.
- González, B. R., Hidalgo, S. G. y Salazar, E. J. (2007). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de conceptualización. *Psicología y Salud*, 17 (001), 115-123.
- González, B. R., Hidalgo, S. G., Salazar, E. J. y Preciado, S. M. (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO". *Ciencia & Trabajo*, 12 (36), 332-340.
- Hornquist J. O. (1982). The concept of quality of life. *Scandinavian Journal of Social Medicine*, 10, 57-61.
- Houdmont, J. & Leka, S. (2010). *Contemporary occupational health psychology*. Reino Unido: SOHP-EAOHP-Wiley-Blackwell.
- Houdmont, J., Leka, S. & Bulger, C. A. (2008). The definition of curriculum areas in occupational health psychology, En Houdmont, J. y Leka, S. 2008, *Occupational health psychology, european perspectives on research, education and practice*. Reino Unido: Nothingham University Press.
- Juárez-García, A. (2007). Psicología de la salud ocupacional: área de oportunidad en México. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, 8 (3), 1-2.
- Matabanchoy, T.S. (2012). Salud en el trabajo. *Revista Universidad y Salud*, 12(1), 87-102.
- Martínez, B.L., Oviedo-Trespalcacios, O. y Luna, A.C. (2013). *Salud Uninorte. Barranquilla* (Col.), 29(3), 542-560.
- Nadler, D. A. & Lawler, E. E. (1983). Quality of Work Life: Perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, Winter, 20-30.
- Nava-Hernández, R. (2010). Tendencias de la medicina del trabajo en México. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 48(4), 349-350.
- Nefta, J.C. (1997). *Riesgos del medio ambiente físico de trabajo*. Argentina: Asociación del Trabajo y Sociedad.
- Organización Internacional del Trabajo (1986). *Psychosocial factors at work: recognition and control*. Génova: OIT Serie: Salud y Seguridad en el Trabajo, No. 56.
- Organización Internacional del Trabajo. (1987). *Introducción a las condiciones y medioambiente de trabajo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (1992). *Preventing stress at work*. Génova: OIT.

- Organización Internacional del Trabajo (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (2014). *Seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud (1948). *Conferencia Sanitaria Internacional*. Nueva York: 1948.
- Organización Mundial de la Salud (1948). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud* [en línea]. Recuperado de http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf
- Organización Mundial de la Salud (1994). *Declaration on occupational health for all*. Génova: OMS.
- Organización Mundial de la Salud (1995). *Global strategy on occupational health for all. The way to health at work*. Génova: OMS.
- Organización Mundial de la Salud (2003). *El programa de salud ocupacional de la Oficina Central de la Organización Mundial de Salud. GOHNET*, 5, 1-2.
- Organización Mundial de la Salud (2006). *Declaration on workers' health*. Italia: OMS.
- Organización Mundial de la Salud (2007). *Salud de los trabajadores: proyecto de plan de acción mundial*. Ginebra: OMS.
- Reyes, J.J. (2012). Mexicanos ven normal vivir con estrés laboral. *El Economista*, 4 de noviembre de 2014. Recuperado de: <http://eleconomista.com.mx/sociedad/2012/11/04/mexicanos-ven-normal-vivir-estres-laboral> consultado 8 de junio de 2016.
- Ruano, C.L. y Mercé, V.E. (2014). Estado actual de la salutogénesis en España. Quince años de investigación. *Enfermería Global*, 13 (2), 384-394.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. España: Editorial Síntesis.
- Salanova, M., Cifre, E., Martínez, I. M. y Llorens, I. (2007). *Caso a caso en la prevención de riesgos psicosociales. Metodología WONT para una organización saludable*. España: Lettera.
- Salas, Z. C. y Garzón, M. O. (2013). La noción de calidad de vida y su medición. *CES Salud Pública*, 4, 36-46.
- Schaufeli, W. B. (2004). The future of occupational health psychology. *Applied Psychology: An International Review*, 53(4), 502-517.
- Segurado, T. A. y Agulló, T. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836.
- Thébaud-Mony, A. (1996). La santé: enjeux d'une définition. *Prévenir*, 30, 5 -7.
- Trejo, S.K. (2013). Por la salud ocupacional, una propuesta de reformas a la Ley Federal del Trabajo. *El Cotidiano Revista de la Realidad Mexicana Actual*, 178, 53-60.
- Turcotte, P. R. (1986). *Calidad de vida en el trabajo*. Madrid: Editorial Trillas.
- Velázquez, F. M. (2000). *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Walton, R. E. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Wilson, M. G., Dejoy, D. M., Vandenberg, R. J., Richardson, H. A. & McGrath, A. L. (2004). Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy work organizations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 565-588.



Capítulo 2. Antecedentes e importancia de la calidad de vida en el trabajo

Viridiana Paola Torres Segura

RESUMEN

El objetivo de éste capítulo es analizar los antecedentes y la importancia de la calidad de vida en el trabajo (CVT). La CVT surgió como un concepto asociado a las condiciones laborales en los países desarrollados donde tuvo sus orígenes la revolución industrial. En el decenio de 1970-79 comenzó el interés por mejorar los entornos laborales y las condiciones de trabajo. El surgimiento de la calidad de vida laboral se dio en la compañía General Motors.

Este movimiento tiene su fundamento en aspectos como la participación en la toma de decisiones, el incremento de la autonomía en el trabajo, el aprendizaje y desarrollo de la carrera laboral. En general, se trató de un movimiento centrado en lograr la humanización de los entornos laborales.

La calidad de vida en el trabajo es importante porque genera múltiples beneficios para los trabajadores (satisfacción laboral, motivación, productividad, salud laboral, bienestar en el trabajo, desarrollo de habilidades, etc.). También genera beneficios para las organizaciones (mejor productividad, rendimiento y eficiencia; retención del recurso humano, reducción del ausentismo, compromiso, involucramiento del personal, etc.).

Palabras clave: Calidad de vida en el trabajo.

INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual existe un interés cada vez mayor por el bienestar, el fomento de la salud y la mejora de la calidad de vida. En todo eso, el trabajo tiene un papel muy importante ya que contribuye al aumento y mejora de estos aspectos. Después del bienestar, la salud y la calidad de vida de los individuos. Después de todo, el trabajo proporciona un modo de vida, ocupa la mayor parte del tiempo, proporciona una compensación económica y ayuda a desarrollar una identidad (Martínez & Ros, 2010).

Levering y Cuadron argumentan que el éxito de las organizaciones no se logra a costa de sus empleados, se logra formando personal de alta calidad, en lugar de limitarse al capital, la tecnología o los productos de larga vida (Chan & Wyatt, 2007).

De hecho, debido a la cantidad de tiempo y energía que la gente dedica al lugar de trabajo, es importante que los individuos se sientan satisfechos con su vida laboral. Puesto que el trabajo ocupa un lugar importante en sus vidas, estas condiciones pueden afectar no sólo su bienestar físico sino también su bienestar psicológico. Además, una fuerza de trabajo productiva puede aumentar la rentabilidad y eficiencia de la organización y es un importante vehículo para la adquisición y mantenimiento de ventajas competitivas para las organizaciones (Camacho, 2013). Para todo eso, uno de los métodos para el desarrollo de un ambiente de trabajo único ha sido mantener un buen nivel de calidad de vida laboral dentro de las organizaciones (Chan & Wyatt, 2007).

ANTECEDENTES DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

La administración científica se centraba en la especialización y en estructuras tradicionales de trabajo. A medida que la industria iba creciendo se buscaba reducir los costos y contratar mano de obra barata y poco calificada, lo cual comenzó a tener repercusiones en las organizaciones, principalmente porque se notó ausentismo, aburrimiento por las tareas, alta rotación de personal y la calidad de los resultados descendió. Ante una situación como esa, los directivos de las empresas decidieron actuar con rigidez en la supervisión y el control de las actividades, lo que con el tiempo llevó a un proceso de deshumanización del trabajo (Granados, 2011). Por esta problemática fueron incontables las aportaciones que, de manera aislada, buscaron mejorar las condiciones de los trabajadores a finales del siglo XIX, por ejemplo; que algunas empresas compartieran parte de sus ganancias con sus trabajadores puede verse como uno de los primeros intentos para acrecentar la calidad de vida en el trabajo. Otro ejemplo fue Elton Mayo en 1933, quien en sus estudios verificó la influencia de los factores ambientales en el desempeño de los trabajadores. Desde entonces, pueden apreciarse los inicios de un movimiento que busca humanizar las condiciones del trabajo.

En el decenio de 1950-59 surgía un concepto que participaba en específico dentro de las condiciones laborales de los países industrializados y que cada vez tomaba más fuerza: la calidad de vida en el trabajo (Martel & Dupuis, 2006).

En su libro *La calidad de vida en el trabajo*, Davis y Cherns (1975), mencionan que fue a principios del decenio de 1960-69 cuando en Europa se realizó la primera gran investigación sobre políticas socio-demográficas, ahí el gobierno promovió que las condiciones laborales estuvieran enfocadas en el bienestar de los trabajadores y este enfoque fue respaldado por sindicatos, empleadores y representantes políticos.

Pero fue hasta finales de ese decenio, cuando Irving Bluestone, quien era empleado de General Motors, usó por primera vez el término calidad de vida en el trabajo para referirse a un programa que permitía a los trabajadores tomar un papel activo en las decisiones concernientes a sus condiciones laborales. Todo con la finalidad de evaluar la satisfacción de los empleados y así incrementar la productividad laboral (Martel & Dupuis, 2006).

La culminación de este auge fue la conferencia internacional sobre la calidad de vida laboral que tuvo lugar del 24 al 29 septiembre de 1972 en Arden House, Harriman, Nueva York. En esa ocasión, los participantes de la conferencia tenían por objetivo designar una serie de medidas para mejorar la comprensión de las enfermedades observadas en miles de empleos, donde notaron una motivación y rendimiento insuficientes (Larouche & Trudel, 1983). Una de las conclusiones de estas conferencias fue reconocer la necesidad de coordinar los esfuerzos de los investigadores y las organizaciones interesadas, a fin de construir un sólido cuerpo teórico en el campo de la investigación sobre calidad de vida en el trabajo (Martel & Dupuis, 2006).

Los asistentes a esas conferencias consideraron que el término de calidad de vida en el trabajo significaba más que la satisfacción del puesto de trabajo y que incluía otros aspectos, como la participación en, por lo menos, algunos de los momentos de la toma de decisiones, el aumento de la autonomía en el trabajo diario y el rediseño de puestos de trabajo, sistemas y estructuras de la organización; con el objetivo de estimular el aprendizaje, la promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo (Granados, 2011).

La preocupación por la CVT cobró un especial interés gracias al movimiento de calidad de vida en el trabajo. Las demandas de este movimiento surgieron de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando

especial atención en el desarrollo del factor humano y en la mejora de su calidad de vida (Segurado & Agulló, 2002).

A partir de ese momento, el término calidad de vida en el trabajo o calidad de vida laboral se popularizó tanto en los EUA como en Europa, donde el movimiento se divide y toma diferentes trayectorias. En Europa se alejó de los planteamientos iniciales debido a que se tomó un enfoque socio-técnico; enfoque que hace referencia a la combinación de perspectivas estructurales, sistemáticas y de relaciones humanas, en el cual se toma a la organización como un sistema técnico que consiste en modos de interacción con base en la tarea y en modos destinados a la preservación de la integridad del sistema, pero este enfoque agrega un elemento extra, en el que los individuos tienen necesidades y se espera que algunas de estas se cumplan en el trabajo (Turcotte, 1986). En EUA la corriente siguió con sus orígenes de humanización de las condiciones del trabajo (Segurado & Agulló, 2002).

Así, en agosto de 1973, se creó el Consejo Internacional para la Calidad de Vida Laboral con el objetivo de promover la investigación y el intercambio de información en materia de salud mental en el trabajo (Martel & Dupuis, 2006).

Fue en ese mismo decenio cuando compañías como Procter & Gamble, General Motors y Ford Motors decidieron implementar programas para mejorar la calidad de vida laboral de sus trabajadores, obteniendo grandes resultados en especial en sus nuevas plantas (González, Hidalgo & Salazar, 2007).

Sin embargo, fue Lawler (como se citó en Martel & Dupuis, 2006) quien planteó que hasta ese momento no existía una definición clara y aceptada, en forma amplia, de la calidad de vida en el trabajo y atribuyó ese hecho a la diversidad de intereses en los grupos dentro de las organizaciones, notando que para algunos la calidad de vida laboral estaba relacionada con las condiciones de seguridad en el trabajo, mientras que otros se centraban en la motivación del trabajador con el fin de aumentar la productividad. Con eso se abrió una importante tarea para los investigadores, tratar de establecer una definición clara y consensuada de la calidad de vida laboral.

IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2000 planteó la importancia de elevar los niveles de la calidad de vida en las organizaciones, debido a que se ha comprobado que el espacio de trabajo no es un ambiente aislado de la sociedad y que lo que ahí ocurre es fundamental para el desarrollo de las capacidades e intereses de las personas. Así mismo, sugirió que las empresas deben tener como propósito velar por el crecimiento de las capacidades individuales de sus empleados, cuidar su seguridad en el trabajo y ofrecer oportunidades de ascenso (González et al., 2007).

No obstante, parece ser que las principales preocupaciones de las empresas están relacionadas con su desarrollo y con obtener una ventaja competitiva en el mercado, sin embargo, han olvidado que uno de los activos más valiosos para la organización son sus recursos humanos. De ahí que la clave del éxito en muchas organizaciones haya sido, y siga siendo, beneficiar a sus empleados y no sólo beneficiarse a costa de ellos (Chan & Wyatt, 2007).

Por eso se ha hecho un esfuerzo por concienciar a las organizaciones sobre el poder que representan sus empleados, una fuerza de trabajo satisfecha y motivada puede aumentar la productividad y la eficiencia, así como, mantener ventajas competitivas sobre otras organizaciones en el mundo empresarial.

González, Hidalgo y Salazar (2007) propusieron que la implementación de proyectos de calidad de vida en el trabajo puede resultar provechosa para la organización y para sus empleados, lo que se ve reflejado en indicadores, como aumento de la motivación, mejor desenvolvimiento de sus funciones; menor rotación, ausentismo y quejas; mayor satisfacción en el empleo y eficiencia en la organización.

Serey (como se citó en Hassan, Ma'amor, Razak & Lapok, 2014) sugirió que la calidad de vida en el trabajo está asociada con un trabajo significativo y satisfactorio, lo que incluye la oportunidad de utilizar las habilidades y capacidades para hacer frente a retos y situaciones que requieren la libre iniciativa y autonomía, actividades que sin lugar a dudas deben ser practicadas por los individuos en la organización.

Greenhaus propuso que la calidad de vida en el trabajo es importante para las organizaciones porque se ha demostrado que la naturaleza y el entorno del trabajo están relacionados con la satisfacción de los empleados y su comportamiento dentro y fuera del lugar de trabajo. También, propuso que un nivel bajo de calidad de vida en el trabajo puede afectar las respuestas de los empleados dentro de la organización y con eso se podría modificar la identificación organizacional, la satisfacción en el trabajo, la implicación con el trabajo, el esfuerzo del trabajo, el desempeño laboral, entre otras. Y a su vez podrían aparecer otras respuestas como: ausentismo o disminución de la productividad y eficiencia (Chan & Wyatt, 2007).

La literatura ha reportado una estrecha relación entre la calidad de la vida laboral y el rendimiento de los empleados debido a que la mayoría de las condiciones que contribuyen al rendimiento, como: salarios equitativos, incentivos financieros y selección eficaz de los empleados, también contribuyen a mejorar la calidad de vida en el trabajo y viceversa (Sabarirajan & Geethanjali, 2011).

En una revisión a las investigaciones sobre salud y bienestar se encontró que las personas que experimentan una mayor calidad de vida en el trabajo también perciben mayores niveles de salud y bienestar (Chan & Wyatt, 2007).

Saraji y Dargahi definen la calidad de vida laboral como un programa integral diseñado para mejorar la

satisfacción de los empleados, el fortalecimiento del aprendizaje en el trabajo y el manejo del personal (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013).

Según Rethinam, la calidad de vida en el trabajo es un constructo multidimensional compuesto por un número de factores interrelacionados que necesitan cuidadosa consideración para conceptualizarse y medirse. Niveles altos en la calidad de vida en el trabajo están asociados con satisfacción laboral, involucramiento en el trabajo, motivación, productividad, salud, seguridad en el lugar de trabajo, bienestar, desarrollo y equilibrio entre el trabajo y la vida fuera de él. No obstante, lograr la calidad de vida en el trabajo continua siendo un reto para las organizaciones (como se citó en Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013).

Granados (2011), hace una recopilación de investigaciones que muestran los beneficios que trae para la organización la implementación de programas para mejorar la calidad de vida en el trabajo, las cuales se muestran a continuación:

- Una serie de estudios realizados a finales del decenio de 1990-99 encontró que las organizaciones que implementaron en sus empleados una cultura basada en la libertad para tomar riesgos y decisiones mostraron significativos aumentos en la producción, la productividad, la eficiencia y las ventas.
- Varias investigaciones encontraron que las empresas que rediseñaron las labores y obligaciones para mejorar la calidad de vida profesional de los trabajadores y buscaron satisfacer sus necesidades, aumentaron su productividad y los niveles de estrés disminuyeron.
- Un estudio realizado en el año 2000 reportó que las empresas que implantaron nuevas formas de trabajo y que incentivaron a sus empleados a crear y compartir sus conocimientos reportaron un gran ahorro en sus costos.
- Un estudio realizado en 1997 mostró que al establecer estrategias para conciliar el trabajo con la vida personal favorecieron la retención de los empleados y dichas organizaciones resultaron más atractivas, en especial, para nuevos talentos.
- Una serie de investigaciones encontró que el nivel de confianza de los empleados está directamente relacionado con la respuesta de la organización a sus necesidades dentro y fuera del ámbito laboral.
- Un estudio realizado en EUA comprobó que, a mayor compromiso de la empresa con sus empleados, disminuye la tasa de ausentismo.
- Por último, se encontró que, al implementar programas de calidad de vida en el trabajo, en donde se puso especial atención en mejorar la transparencia de la empresa hacia sus empleados y donde se fortaleció la iniciativa y la creatividad, hubo una mejor valoración de la reputación de la organización entre sus empleados, consumidores, proveedores e inversionistas.

Otro aspecto importante a lo largo de las investigaciones es la creatividad, debido a que las organizaciones se encuentran en un proceso de cambio constante que requiere la solución inmediata de problemas y la creatividad de alguna forma brinda maneras de adaptación a estas situaciones, lo que significa que la creatividad es un agente importante en la producción del estrés y determina la forma en que se considera las situaciones: como amenazas o retos (Turcotte, 1986).

Ante la dificultad de compaginar dos aspectos tan importantes en la vida de una persona como su trabajo y su familia, se ha encontrado una disminución en el bienestar físico y psicológico de las personas, que provoca complicaciones, como estrés, ansiedad, así como, problemas con la satisfacción y el rendimiento de las personas (Martínez & Ros, 2010).

Por ejemplo, el que una persona tenga problemas para equilibrar su trabajo con su familia puede afectar su

rendimiento laboral, ya sea porque se encuentra cansado o preocupado y si la empresa no ofrece alternativas para solucionarlo esto puede ocasionar ausentismo.

Es por esto que la empresa y el personal deben trabajar en conjunto para ajustar sus procesos y satisfacer las necesidades de ambos, además, la empresa debe incluir los aspectos importantes de la vida personal del trabajador y ofrecer condiciones laborales apropiadas, con estas medidas seguramente se estará mejorando la calidad de vida de sus empleados (Martínez & Ros, 2010).

También se ha encontrado que aquellas organizaciones que aumentan sus niveles de calidad de vida en el trabajo brindan al personal la sensación de utilidad, reconocimiento por los logros obtenidos y la oportunidad de mejorar sus habilidades y conocimientos (González *et al.*, 2007).

Una investigación en Malasia propuso varios beneficios de la implementación de programas de calidad de vida en el trabajo en empresas multinacionales de ese país, por ejemplo, se encontró que los programas de calidad de vida laboral están relacionados con un mejor ambiente de trabajo, una mejor percepción de los requerimientos de su puesto y en general una mejor calidad de vida (Hassan *et al.*, 2014).

A continuación se mencionan en la tabla 2-1 algunos beneficios a nivel individual y organizacional que trae consigo la implementación de programas para mejorar la calidad de vida laboral.

Tabla 2-1. Beneficios de la implementación de programas de CVT	
Beneficios para el trabajador	Beneficios para la organización
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de las capacidades e intereses de cada trabajador. • Aumenta la motivación. • Mayores niveles de salud. • Mejor desenvolvimiento de las funciones dentro y fuera de la organización. • Mejor rendimiento. • Aumento del bienestar físico y psicológico. • Disminución de los niveles de estrés. • Fortalecimiento de la iniciativa y la creatividad. • Aumento de la seguridad de los trabajadores. • Mayor satisfacción profesional y personal. • Equilibrio entre la familia y el trabajo. • Sensación de utilidad y reconocimiento. • Oportunidad para mejorar las habilidades y conocimientos. • Mejor calidad de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Menor rotación. • Menor ausentismo. • Aumentan las ventas. • Ahorro en los costos. • Organizaciones más atractivas para clientes, proveedores y futuros talentos. • Aumenta la productividad. • Mejora la eficiencia en la organización. • Se mantienen las ventajas competitivas sobre otras organizaciones. • Mayor esfuerzo por parte de la fuerza laboral • Menos quejas entre el personal y los clientes. • Mejor desenvolvimiento de las funciones de los trabajadores. • Aumento en el desempeño. • Aumenta la reputación de la organización. • Menor rotación de personal. • Trabajadores que se sienten identificados con la cultura de la empresa. • Mejor ambiente de trabajo.

REFERENCIAS

- Camacho, P.R. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento y Gestión*, 35, 87-118.
- Chan, K. & Wyatt, T. (2007). Quality of Work Life: A Study of Employees in Shanghai, China. *Asia Pacific Business Review*, 13(4), 501-517.
- Davis, L. y Cherns, A. (1975). *The quality of working life*. Nueva York: The Free Press, McMillan Publishers.
- González, R., Hidalgo, G. & Salazar, J. (2007). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de conceptualización. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal-Psicología y Salud*, 17(1), 115-123.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en Psicología*, 14(2), 271-276.
- Hassan, N., Ma'amor, H., Razak, N. & Lapok, F. (2014). The effect of quality of work life (QWL) programs on quality of life (QOL) among employees at multinational companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 112(1), 24 -34.
- Larouche, V. & Trudel, J. (1983). La qualité de vie au travail et l'horarie variable. *Relations industrielles*, 38(3), 568-597. doi: 10.7202/029379ar
- Martel, J. & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368.
- Martínez, M. & Ros, R. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos psicosociales: evaluación de la calidad de vida laboral. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 10(28), 5-55.
- Nanjundeswaraswamy, T. & Swamy, D. (2013). Review of literature on quality of worklife. *International Journal for Quality Research*, 7(2), 201-214.
- Sabarirajan, A. & Geethanjali, N. (2011). A study on quality of work life and organizational performance among the employees of public and private banks in Dindigul. *Int. J. Eco. Res*, 2(6), 38- 45. Recuperado de <http://www.ijeronline.com/documents/volumes/Vol%202%20issue%206/ijer20110206ND%285%29.pdf>
- Segurado, A. & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Turcotte, P. (1986). *Calidad de vida en el trabajo: antiestrés y creatividad*. México: Trillas.



Capítulo 3. Derechos humanos laborales: el derecho a la calidad de vida en el trabajo

Juana Patlán Pérez

RESUMEN

La calidad de vida en el trabajo es un constructo multidimensional y complejo que hace referencia, de manera principal, a la satisfacción de una amplia gama de necesidades de los individuos (reconocimiento, estabilidad laboral, equilibrio empleo-familia, motivación, seguridad, entre otros) mediante un empleo formal y remunerado. Fomentar la calidad de vida en el trabajo implica la necesaria decisión y participación de las organizaciones. Es por eso que este capítulo tiene como objetivo sustentar la calidad de vida en el trabajo como un derecho humano laboral. Para este propósito se efectuó una revisión de la literatura, definiéndose la calidad de vida laboral en 18 dimensiones que, en conjunto, contribuyen a la satisfacción de necesidades a las que hace referencia este constructo.

Palabras clave: derechos humanos, derechos laborales, calidad de vida en el trabajo, revisión de literatura.

INTRODUCCIÓN

El trabajo, además de ser una actividad económica, representa un espacio de desarrollo y desenvolvimiento del trabajador, el cual le permite aplicar sus habilidades, obtener un ingreso remunerado y realizar aportaciones en beneficio de la sociedad. Reynoso (2006) señala que el trabajo tiene una trascendencia importante en la vida económica, política y social, lo que originó la necesidad de organizar el trabajo y el establecimiento de leyes laborales que permitirían regular las relaciones laborales. Este autor también destaca diversas connotaciones del trabajo: a) el trabajo como acción y efecto de trabajar. Se refiere al esfuerzo humano aplicado a la producción de la riqueza, b) el trabajo, en su sentido conceptual de origen latino, denota dolor, sufrimiento y tortura. Conceptos que pueden encontrarse en la idea de trabajar como sufrir y esforzarse y c) el trabajo productivo y el trabajo no productivo. El primero se refiere al trabajo como factor generador de riqueza. El segundo, es el trabajo como ocupación en cuya realización puede tener cabida el ocio.

La Ley Federal del Trabajo (Cámara de Diputados, 2012) establece, en su artículo segundo, que el trabajo digno o decente es aquel en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador y en el que no existe discriminación por: origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil. Se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador. Se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos. Y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo. Además, se establece que el trabajo digno y decente incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de los trabajadores, como la libertad de asociación, de autonomía, el derecho de huelga y de contratación colectiva. Por último, en este precepto se añade la eliminación de la discriminación de la mujer en el trabajo.

Es importante resaltar la figura central del “trabajador”. De acuerdo con Reynoso (2006), el término trabajador abarca un amplio sector de la población y se refiere a todas aquellas personas que realizan trabajos y labores creativas, productivas o de transformación. Este tipo de personas, añade este autor, dedican energía y esfuerzo en la producción de un bien o un servicio.

Por su parte, Azuela (2012) señala el principio y derecho fundamental irrefutable de que el trabajo no es una mercancía y bajo ningún contexto es un artículo de comercio. El trabajo en sí, en teoría, se constituye en un derecho. De acuerdo con Mundlak (2007) existen tres componentes del derecho al trabajo:

1. El derecho al trabajo como libertad (p. ej., la libertad de ejercer una profesión) y no como esclavitud, sin dejar de mencionar la abolición del trabajo forzoso.
2. El derecho a tener trabajo, con la cuestionable obligatoriedad del estado y los empleadores para proveer trabajo a las personas.
3. El derecho a tener un trabajo digno, en cuando a condiciones y trato digno.

No obstante, en la práctica, según Mundlak (2007), el derecho al trabajo es muy endeble y casi inexistente porque muchas veces el estado no puede garantizar un trabajo a cada persona, por lo que el deber del estado o de los empleadores para proporcionar trabajo a las personas es polémico.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006) los trabajadores representan la mitad de la

población en todo el mundo y son las personas quienes contribuyen en mayor medida al desarrollo económico y social de muchos países. Por tanto, la salud y el bienestar de los trabajadores son importantes. En este sentido, la salud ocupacional (SO) se refiere al completo estado de bienestar físico, mental y social con relación al trabajo y al contexto laboral, y no sólo a la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral, teniendo como objetivos principales la mejora de la calidad de vida laboral, así como proteger y promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores.

Al respecto, la OMS (2003, 2007) señala que gran parte de la fuerza de trabajo de todo el mundo no tiene acceso a servicios de SO, añadiendo que sólo entre 10 y 15% de la fuerza de trabajo global tiene algún tipo de servicio de salud ocupacional. El principal problema de la falta de estos servicios en las organizaciones es la continua presencia de riesgos y peligros en el lugar de trabajo, como ruido, químicos, tóxicos y maquinaria peligrosa que provoca una enorme carga de muertes, discapacidades y enfermedades. De igual forma, se encuentran los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, como el estrés y la violencia, que son cada vez más importantes en los países desarrollados y que aumenta el interés de estos factores en los países en vías de desarrollo y en los que se encuentran en transición (OMS, 2003). Por tanto, el problema de la salud ocupacional y de la calidad de vida en el trabajo (CVT) son prioritarios para los trabajadores de casi todo el mundo. Razón por la que en este documento se plantea como objetivo reforzar el constructo de calidad de vida en el trabajo sustentando que este debe ser un derecho humano laboral. La pregunta que guía la investigación realizada se refiere a ¿cuáles son los componentes (factores) del derecho a la calidad de vida en el trabajo?

Para este propósito la metodología consistió en una revisión somera de la literatura que abarca los derechos humanos, los derechos humanos laborales y la calidad de vida laboral. Este análisis identifica 18 dimensiones que, en conjunto, contribuyen a la satisfacción de necesidades a las que hace referencia este constructo. También se presenta un análisis prospectivo en el que se mencionan las implicaciones teóricas y prácticas que tiene que sustentar la CVT como un derecho laboral.

LOS DERECHOS HUMANOS LABORALES

Los derechos humanos están estrechamente relacionados con la dignidad de la persona frente al estado. En este sentido, el poder público no puede ser utilizado de manera lícita para ofender los atributos inherentes a las personas y debe ser un vehículo para que vivan en sociedad con la dignidad que les es consustancial. En consecuencia, el ser humano tiene derechos frente al estado, quien a su vez está obligado a respetar, garantizar y satisfacer los derechos humanos (Nikken, 1994). Para definir los derechos humanos, Barba (1997) realiza la siguiente integración conceptual:

- Son privilegios fundamentales que el hombre posee por el sólo hecho de serlo, en particular por su naturaleza y dignidad. Son, además, derechos que le son inherentes y, por tanto, deben garantizarse como tal (Hernández & Fuentes, 1991).
- Son derechos innatos, inalienables e imprescriptibles que pertenecen a todo ser humano y con ellos se desarrolla la personalidad, la dignidad y el valor de las personas como seres humanos (Oestreich & Sommermann, 1992).
- Son un instrumento de respeto y estímulo a la dignidad de todos los seres humanos. Son, por tanto, derechos reconocidos por el poder político y el estado está obligado a garantizar su cumplimiento (Bustamante & González, 1992).

En cuanto a los derechos humanos laborales se refiere, la Organización Internacional del Trabajo establece dentro de sus fines y objetivos que:

todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo, tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades (OIT, 2010 p. 22).

Dentro de este grupo de personas se encuentran, precisamente, los trabajadores y sus derechos.

Los derechos humanos laborales son derechos que reconocen como único titular universal a la persona, con el respeto de su dignidad humana y satisfaciendo sus necesidades básicas en el ámbito laboral (Canessa, 2008). Los derechos humanos laborales, de acuerdo con Ermida (2010), forman parte de los derechos fundamentales y son derechos humanos que están dispuestos en la superestructura de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y normas internacionales. Este tipo de derechos se clasifican en específicos e inespecíficos (Colmenares, 2011). Los primeros, son derechos humanos que están contenidos en los ordenamientos jurídicos del derecho laboral y están dirigidos de manera exclusiva a los trabajadores. Los derechos inespecíficos no se encuentran determinados en los ordenamientos jurídicos laborales y pueden ser normas subjetivas e inherentes a la persona en sí misma que la rigen en todos los ámbitos de su vida. Con esta clasificación, sustenta Colmenares (2011), se amplía la esfera de los derechos laborales debido a que el trabajador no sólo goza de derechos atributivos del trabajo, sino también de los que le son inherentes como persona y ciudadano, dando lugar al surgimiento de nuevos derechos, como la protección y salvaguardas ante el acoso psicológico o sexual y distintas formas de discriminación, entre otros.

En la Declaración Universal de Derechos Humanos (UNESCO, 2008) emitida en 1948, en forma atinada, se incluye un conjunto de derechos laborales, los cuales se perfilan como parte de los derechos humanos. De

acuerdo con Canessa (2008) estos derechos se refieren al de la libertad de trabajo, la prohibición de la esclavitud y de la servidumbre, la prohibición del trabajo forzoso u obligatorio, el derecho al trabajo, la protección contra el desempleo y del despido, la prohibición de la discriminación en materia de empleo y ocupación, la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor, la prohibición de la discriminación de personas con responsabilidades familiares, la seguridad e higiene en el trabajo, el derecho a condiciones justas, equitativas y satisfactorias del trabajo (jornada máxima laboral, descanso semanal remunerado, descanso remunerado en feriado y vacaciones periódicas pagadas), el derecho a una remuneración del salario mínimo, a la promoción en el empleo, a la formación profesional, a la información y a la consulta en el seno de la empresa, a la información y a la consulta en los procedimientos de despido colectivo, a la tutela de los créditos en caso de insolvencia de sus empleadores; la libertad sindical, el derecho a la protección de los representantes de los trabajadores y facilidades para el ejercicio de sus funciones, a la negociación colectiva, el derecho a la huelga, la seguridad social (asistencia médica, prestaciones monetarias o seguros de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos, prestaciones por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales así como por maternidad, etc.), la protección especial a los menores de edad, a las mujeres empleadas, a los trabajadores migrantes y a personas con discapacidad, entre otros.

Es importante señalar que el derecho al trabajo es inseparable de otros derechos, como el de la igualdad, a la libertad de expresión y creación artísticas, a la seguridad social y otros (Mundlak, 2007). Además, tanto los derechos humanos como los derechos humanos laborales no pueden ser mermados bajo ninguna circunstancia (López-Patrón, 2008). Por lo que en este trabajo se plantea que el derecho a la calidad de vida en el trabajo se conforme como derecho humano laboral.

EL DERECHO A LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

La calidad de vida en el trabajo para Casas, Repullo, Lorenzo *et al.*, (2002) es un concepto multidimensional relacionado con todos los aspectos del trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores. Según estos autores, la CVT es un proceso dinámico y continuo en el cual la actividad laboral está organizada, objetiva y subjetivamente en sus aspectos operativos relacionales a fin de contribuir al más completo desarrollo del ser humano, en particular en el trabajo desempeñado en una organización.

El objetivo de la CVT está centrado en alcanzar una mayor humanización del trabajo mediante el diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, con condiciones de trabajo más seguras y saludables, y organizaciones más eficaces, democráticas y participativas con capacidad para satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros, para ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal (Segurado & Agulló, 2002).

La calidad de vida en el trabajo es importante porque refleja el conjunto de acciones y factores que repercuten en la salud ocupacional de los trabajadores, es decir, en el completo estado de bienestar físico, mental y social con relación al trabajo y no sólo a la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral (Salanova, 2009). En los últimos años, la CVT ha tomado mayor importancia por las continuas y crecientes demandas que tienen las empresas del entorno, repercutiendo en mayores exigencias y demandas a los trabajadores (Bagtasos, 2011).

La necesidad de que los trabajadores tengan un mejor nivel de calidad de vida en el trabajo ha llevado a los autores de este documento, a plantear la calidad de vida en el trabajo como un derecho humano laboral. Es decir, existe la necesidad de que toda persona desempeñe su trabajo en un entorno y contexto organizacional en el que pueda tener calidad de vida en el ámbito laboral. Entendido este concepto como las posibilidades que ofrece la organización y el trabajo a la persona para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, sobre todo en el ámbito laboral y profesional, por medio de un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para su realización personal, familiar y social, y como una forma para preservar su salud y su economía (Patlán, 2012). En este sentido, la CVT se constituye en el derecho a un conjunto de aspectos que permiten que el trabajador satisfaga un ramillete integrado de necesidades que contribuyen a su realización, satisfacción y desempeño eficaz en el trabajo.

El conjunto de acciones a las que hace referencia la calidad de vida en el trabajo están relacionadas con un grupo de derechos humanos necesarios para desempeñar el trabajo con calidad y de manera satisfactoria. Por lo que en el presente texto se sustenta la necesidad de poner énfasis en el derecho a la CVT, lo que implica que el trabajador, a su vez, tenga derechos laborales en función de los componentes de la calidad de vida en el trabajo (Patlán, 2012).

ANÁLISIS DEL CONSTRUCTO DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Para que el trabajador cuente con calidad de vida laboral se requiere, en forma necesaria, tener derecho a desempeñar un trabajo que proporcione equilibrio con las actividades personales y familiares, así como a desempeñar un trabajo satisfactorio que proporcione desarrollo laboral y profesional, o ambos, al trabajador, también a desempeñar un empleo motivante, derecho al bienestar en el trabajo, con condiciones y ambiente favorables y agradables; a un empleo seguro y saludable, enriquecedor y significativo, derecho a una retribución económica adecuada por la labor desempeñada, también a la autonomía en el trabajo, la estabilidad laboral, a trabajar el horario legalmente establecido, participar en la toma de decisiones, a la libertad de establecer relaciones interpersonales, a recibir retroalimentación por el trabajo desempeñado, a recibir apoyo de la organización para el desempeño del trabajo, a ser reconocido por su desempeño, a recibir un trato equitativo, justo y digno en el trabajo (tabla 3-1). A continuación, se explica cada uno de ellos.

Tabla 3-1. Síntesis de conocimientos relativos al constructo de calidad de vida en el trabajo		
Factores de la CVT (Segurado y Agulló, 2002)	Factores de la CVT (Patlán, 2012)	Derechos laborales asociados a la CVT (Patlán, 2012)
Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia F2. Satisfacción en el trabajo F3. Desarrollo laboral y profesional, o ambos F4. Motivación en el trabajo F5. Bienestar en el trabajo	Derecho a desempeñar un trabajo que proporcione equilibrio entre el trabajo y la familia. Derecho a desempeñar un trabajo satisfactorio Derecho a un trabajo que proporcione desarrollo laboral y profesional, o ambos. Derecho a desempeñar un trabajo motivante. Derecho al bienestar en el trabajo.
Factores del ambiente de trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente del trabajo F7. Seguridad y salud en el trabajo	Derecho a condiciones y ambiente de trabajo favorable y agradable. Derecho a un trabajo seguro y saludable.
Factores de la organización y el trabajo	F8. Contenido y significado del trabajo F9. Retribución económica por el trabajo desempeñado F10. Autonomía en el trabajo. F11. Estabilidad en el empleo. F12. Horario de trabajo	Derecho a un trabajo enriquecedor y significativo. Derecho a una retribución económica adecuada por la labor desempeñada. Derecho a la autonomía en el trabajo. Derecho a la estabilidad laboral. Derecho a trabajar el horario legalmente establecido.
Factores del entorno sociolaboral	F13. Participación en la toma de decisiones en el trabajo F14. Relaciones interpersonales en el trabajo F15. Retroalimentación en el empleo F16. Apoyo organizacional para el desempeño del trabajo F17. Reconocimiento por el trabajo F18. Trato justo y digno en el trabajo	Derecho a participar en la toma de decisiones en el trabajo. Derecho a libertad de establecer relaciones interpersonales en el trabajo. Derecho a recibir retroalimentación por el trabajo desempeñado. Derecho a recibir apoyo de la organización para el desempeño del trabajo. Derecho a ser reconocido por el trabajo desempeñado. Derecho a recibir un trato justo y digno en el empleo.
CVT: Calidad de vida en el trabajo. F: factor.		

Factores individuales

Derecho a desempeñar un trabajo que proporcione equilibrio entre el trabajo y la familia. Se refiere a la posibilidad de que el rol desempeñado en el trabajo, las demandas y presiones laborales sean compatibles con los roles, demandas y presiones personales y familiares, generando un equilibrio entre el trabajador y su familia o su vida personal, provocando sentimientos de estabilidad, motivación, seguridad, entusiasmo, éxito, eficacia, responsabilidad, productividad y apoyo. Cuando existe desequilibrio entre el trabajo y la familia puede producirse estrés y afectar en forma negativa al trabajador en ambas esferas de su vida. Para la OIT el tiempo de trabajo fue el tema esencial del primer Convenio Internacional del Trabajo sobre horas laborales. Sin embargo, en la actualidad deben tenerse en cuenta los siguientes ejes del tiempo de trabajo (OIT, 2007):

- Tiempo de trabajo saludable. El tiempo de trabajo que sea saludable debe ser también seguro. Este tiempo pierde esta característica en jornadas largas, horas de trabajo asociales en tardes, noches y fines de semana, nocturnas, entre otras.
- Tiempo de trabajo conveniente para la familia. La cantidad de horas de trabajo de una persona debe ser compatible con sus obligaciones personales y familiares.
- Tiempo de trabajo productivo. Se refiere al número de horas en las que el trabajo es efectivamente productivo. Para lo que reducir horas destinadas a la familia no necesariamente incrementa la productividad.

Así también, el Convenio 156 de la OIT (1981) establece la igualdad de oportunidades y de trato a los trabajadores con responsabilidades familiares debiéndose permitir que ejerzan su derecho a desempeñar su labor sin ser discriminados y, en la medida de lo posible, sin conflicto entre sus responsabilidades familiares y profesionales.

Derecho a desempeñar un trabajo satisfactorio. Se refiere al estado emocional positivo y placentero que resulta de la percepción favorable del trabajador hacia su puesto y las actividades desempeñadas en la organización (Spector, 1985). Esta valoración es subjetiva y está sujeta a las experiencias laborales previas. Cuando el individuo realiza un trabajo agradable, con un buen ambiente, además de una serie de compensaciones psicosocio-económicas acordes a sus expectativas, se logra que el empleado se sienta satisfecho y realizado con su trabajo.

Derecho a un trabajo que proporcione oportunidades de desarrollo laboral y profesional, o ambos. Se refiere a la existencia de oportunidades que la organización ofrece al trabajador para aplicar y desarrollar sus habilidades, permitiéndole adquirir conocimientos y desarrollar nuevas habilidades o reforzar aquellos que hayan sido aprendidos y que sean útiles para su desempeño y desarrollo laboral, con la posibilidad de ascender de puesto de acuerdo a las capacidades, conocimientos, resultados y méritos laborales de la persona; contribuyendo a que tenga una carrera y perspectiva laboral de largo plazo en la organización.

Se debe señalar que el Programa Global del Empleo (OIT, 2003a) establece que la educación y la capacidad de los trabajadores para seguir formándose contribuye a la productividad laboral. Por lo cual se establece que la educación y la formación es un derecho para todos, preferentemente de acceso universal, correspondiendo a cada persona aprovechar las oportunidades que se le ofrecen en el empleo y acotando que la inversión en formación es una responsabilidad conjunta de gobiernos, empresas, interlocutores sociales y personas (OIT, 2000). Es importante mencionar que en el Preámbulo de la Constitución de la OIT (2010) se establece emplear

a trabajadores en ocupaciones en que puedan tener la satisfacción de utilizar en la mejor forma posible sus habilidades y conocimientos y contribuir al máximo bienestar común, y de conceder en la medida de lo posible oportunidades de formación y los medios para el traslado de los trabajadores. Además, el Convenio 142 sobre desarrollo de los recursos humanos (OIT, 1975) establece el derecho a la educación y formación, tal como lo señala también la Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948). También, dentro de las recomendaciones señaladas en el Convenio 142 (OIT, 1975), destacan la necesidad de implementar políticas de desarrollo de competencias laborales, el establecimiento de sistemas abiertos, flexibles y complementarias de enseñanza y formación para los trabajadores, el establecimiento de programas de formación para el trabajo a lo largo de la vida (incluyendo la formación inicial o previa al empleo, el perfeccionamiento y la readaptación profesional, concepto generalizado como educación y formación continuas a lo largo de la vida).

Derecho a desempeñar un trabajo motivante. La motivación en el trabajo se refiere al conjunto de impulsos, deseos y expectativas que tienen los empleados para satisfacer sus necesidades personales, laborales y profesionales, y alcanzar sus objetivos mediante el desempeño de su trabajo. Se trata de un proceso que activa y dinamiza al empleado para desempeñar su trabajo. Si es motivante y estimulante, el trabajador tendrá entusiasmo para realizar la labor, en cambio si es monótono y rutinario se corre el riesgo de que se desempeñe más por obligación que por convicción. Los crecientes cambios en el trabajo (p. ej., introducción de nuevas tecnologías, uso de nuevas sustancias y materiales, nuevas formas de organizar el trabajo) ejercen una presión importante sobre el trabajador no sólo para incrementar la productividad y calidad de la producción sino también para mantener una fuerte motivación por el trabajo permitiendo aprender nuevas prácticas y métodos de trabajo (Fedetov, Saux & Rantanem, 2012). Además, es importante señalar que para la OIT el tiempo de trabajo productivo que mantiene un equilibrio saludable entre el empleo y la vida personal contribuye a generar una mejor actitud y motivación de los trabajadores (OIT, 2007).

Derecho al bienestar en el trabajo. El bienestar en el trabajo es un estado afectivo en el cual se encuentra un trabajador en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado en las actividades laborales. El trabajador tiene derecho a experimentar un estado de bienestar mientras realiza sus actividades, de lo contrario se corre el riesgo de trabajar en condiciones de incertidumbre. El bienestar en el trabajo se encuentra inscrito en diversos ordenamientos. Por ejemplo, para la OIT (Fedetov *et al*, 2012) el objetivo de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los empleados en todos los trabajos. Así también, para la Asociación Internacional de la Higiene Ocupacional, la higiene ocupacional es una ciencia de la anticipación, el reconocimiento, la evaluación y el control de riesgos derivados del lugar de trabajo o producidos en el mismo, que podrían perjudicar la salud y el bienestar de los trabajadores (OIT, 2003b).

Factores del ambiente de trabajo

Derecho a condiciones y ambiente de trabajo positivo y agradable. Las condiciones y ambiente de trabajo son un conjunto de factores técnicos, organizacionales y sociales del entorno laboral y el proceso de trabajo en el cual los empleados realizan sus actividades, con influencia en el desempeño, la salud y el bienestar físico y mental de los trabajadores. Incluye factores (físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, de seguridad, etc.) del medio ambiente. Estos factores constituyen las demandas, requerimientos y limitaciones del puesto para el

desempeño del trabajo (OIT, 1987; Nefta, 1997). El derecho a trabajar en condiciones laborales y un ambiente de trabajo positivo y agradable redundará en la salud tanto física como mental de los trabajadores. El Convenio Número 81 de la OIT (1947) establece que los inspectores del trabajo están encargados de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones de trabajo y a la protección de los empleados en el ejercicio de su profesión, entre las que se encuentran las disposiciones en materia de seguridad, higiene y bienestar en el empleo.

Derecho a la seguridad y salud en el trabajo. Se refiere al conjunto de medidas técnicas implementadas por las organizaciones, encaminadas a la prevención, protección y eliminación de riesgos que ponen en peligro la salud, la vida, la integridad física de los trabajadores y el desarrollo de un trabajo saludable. La seguridad y salud en el empleo propicia que los trabajadores se desempeñen de manera segura, con la mínima posibilidad de que se produzcan riesgos o daños a su salud. Trejo (2013) argumenta la pertinencia de consagrar la protección de la salud y la seguridad en el trabajo como derechos humanos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, señalando que tanto la salud como la seguridad en el empleo son necesarias para que las personas desempeñen su trabajo, el cual se constituye en un medio de subsistencia por lo que se debe garantizar la protección de la vida y la salud de los trabajadores. El Convenio 155 de la OIT (1981) sobre seguridad y salud de los trabajadores establece, entre otros, las políticas nacionales, empresariales y medidas de acción que afecten la seguridad y salud de los empleados y el medio ambiente de trabajo. Además, el Convenio 187 de la OIT (2006), establece la necesidad de promover la mejora continua de la seguridad y salud en el empleo a fin de prevenir lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo mediante una política, un sistema y un programa nacional.

Factores de la organización y el trabajo

Derecho a desempeñar un trabajo enriquecedor y significativo. Se refiere a la posibilidad de realizar un trabajo interesante, con significado, variado, bien considerado, con posibilidades de tomar decisiones y de desarrollo laboral. El empleo debe tener un contenido y un significado para la persona que lo realiza, debe ser valioso y de utilidad para la organización y la sociedad en general, además debe ofrecer oportunidades de aplicación y desarrollo de conocimientos y habilidades; la toma de decisiones y el desarrollo personal y laboral. Contrario a la existencia de un trabajo enriquecedor y significativo, el Convenio 105 de la OIT (1957) sobre la abolición del trabajo forzoso hace referencia explícita a la obligación de suprimir formas de trabajo forzoso u obligatorio que se ejecute como medio de coerción o castigo, como medio de movilización o uso de la mano de obra con fines de fomento económico, como medida de disciplina en el trabajo, como castigo por haber participado en huelgas y como medida de discriminación racial, social, nacional o religiosa. Este Convenio pone de manifiesto los aspectos negativos que deben evitarse en el empleo, por lo que en este texto se sustenta la necesidad de que toda persona desempeñe un trabajo significativo.

Derecho a una retribución económica adecuada por el trabajo desempeñado. Se refiere al derecho a recibir de la organización una remuneración económica adecuada por los conocimientos y habilidades poseídas y aplicados en el desempeño del trabajo, así como por sus contribuciones personales y el desempeño efectuado en sus actividades laborales. La potestad irrestricta de percibir y exigir el disfrute de un salario por el trabajo desempeñado es un derecho fundamental e imperecedero de todo trabajador según lo señalado por Azuela

(2012), tiene la libertad de laborar para aspirar a la percepción de un estipendio justo o un salario decoroso que corresponda a la calidad y validez de los servicios desempeñados por el trabajador. Por su parte, el Convenio número 100 de la OIT (1951) establece la necesidad de garantizar a los trabajadores la aplicación del principio de igualdad de remuneración entre hombres y mujeres por un trabajo de igual valor, considerando la remuneración (salario o sueldo) básica o mínima y cualquier otro emolumento en dinero o especie pagado al trabajador por concepto del empleo que desempeña.

Derecho a la autonomía en el trabajo. La autonomía en el trabajo es el grado de libertad e independencia proporcionado al empleado para organizar y realizar su trabajo, pudiendo tomar decisiones respecto al contenido de sus tareas (orden, velocidad, métodos), así como a la cantidad y el tipo de labor, incluyendo los momentos de trabajo y de descanso (ritmo, pausas y vacaciones). La autonomía permite que las personas tengan libertad para desarrollar el trabajo, favorece la implicación en la toma de decisiones y es un elemento esencial para la satisfacción de necesidades psicológicas (Deci & Ryan, 1987). La autonomía permite que el trabajador actúe con la percepción de que puede elegir o tomar decisiones, en cambio, sin autonomía el trabajador actúa con sentido de presión, sintiendo que tiene la obligación de realizar el trabajo (Ryan & Deci, 2000).

Derecho a la estabilidad laboral. Se refiere a la certidumbre que tiene la persona para conservar y permanecer en su puesto de trabajo por el tiempo indicado en su contrato, evitando ser despedido por causas injustificadas o arbitrarias. De preferencia, el trabajo debe ser permanente o por tiempo indefinido para otorgar al trabajador seguridad, estabilidad y continuidad en su trabajo, garantizándole su desarrollo laboral, social, familiar y personal. En general, la estabilidad en el empleo produce en la persona equilibrio personal en el largo plazo. El derecho a la estabilidad en el empleo es indispensable para los trabajadores y forma parte de uno de los derechos subjetivos públicos (Azuela, 2012). El Convenio 158 de la OIT (1982) sobre la terminación de la relación laboral establece que no se pondrá término a la relación laboral de un trabajador a menos que exista una causa justificada relacionada con su capacidad, su conducta o basada en las necesidades de funcionamiento de la empresa. No obstante, este derecho puede atravesar por un momento de fragilidad toda vez que en 2012 se aprobó la incorporación del trabajo temporal en la Ley Federal del Trabajo con lo cual el derecho a la estabilidad laboral se pone en riesgo (Cámara de Diputados, 2012).

El derecho a trabajar dentro del horario legalmente establecido. En este tema existen diversos convenios y disposiciones internacionales que regulan tanto el número de horas laborales al día y a la semana, como la superación del número de horas de trabajo al día, los días de descanso, los periodos de vacaciones, los descansos entre jornadas laborales (diarias, nocturnas o acumuladas, etc.), los descansos para el trabajo diario, la duración máxima semanal del trabajo, la jornada para trabajadores temporales y en condiciones especiales, entre otros. A manera de ejemplo, el Convenio 1 de la OIT (1919) establece que la duración del trabajo del personal no podrá exceder de 8 horas diarias y de 48 horas por semana. También es importante señalar que el tiempo de trabajo está vinculado a la seguridad y salud de los empleados, así también las jornadas excesivas repercuten en modo negativo en la calidad del trabajo y, por consecuencia, en la productividad de las empresas (Martín, 2008). Otro aspecto es el tiempo de descanso como un derecho humano que plantea Martín (2008), es decir, el tiempo que no está establecido en la jornada laboral se constituye en un tiempo sobre el cual el trabajador tiene el derecho de disfrute.

Factores del entorno sociolaboral

Derecho a participar en la toma de decisiones en el trabajo. Se refiere a las oportunidades del empleado para participar en la toma de decisiones del trabajo. En este caso, la organización informa y proporciona a sus colaboradores los medios de participación para aprovechar sus capacidades en la toma de decisiones de relevancia para el desarrollo de sus actividades laborales, la mejora de la productividad y el logro de los objetivos de la organización. La participación en la toma de decisiones incrementa la autonomía y el control sobre el trabajo desempeñado. La OMS (1998) establece, como condición para la calidad de vida, la necesidad de las personas para tener un alto grado de participación y control en las decisiones que afectan su propia vida y su bienestar, lo cual se traduce en una participación democrática en todos los niveles.

Derecho a la libertad de establecer relaciones interpersonales en el trabajo. Corresponde a la posibilidad que tiene el trabajador de comunicarse libre y abiertamente con sus superiores, compañeros de trabajo y personas vinculadas a la organización, como clientes o usuarios, permitiéndole establecer vínculos de confianza y apoyo, generando un entorno de trabajo más comfortable. La OMS (1998) establece determinadas condiciones para la calidad de vida, entre las que se encuentran la necesidad de una comunidad sólida con interacciones sociales y sentimiento de grupo.

Derecho a recibir retroalimentación por el trabajo desempeñado. El trabajador debe recibir información de sus superiores y compañeros acerca de su desempeño laboral con el propósito de evaluar la eficiencia y productividad de su trabajo, permitiéndole conocer su rendimiento y el logro de metas para mejorar su desempeño. La retroalimentación puede explicarse desde dos perspectivas: a) en el análisis experimental de la conducta la retroalimentación que se proporciona a la persona, durante la ejecución de una tarea, produce un efecto o reacción tanto positiva (reforzar una conducta) como negativa (corregir respuestas incorrectas) (Carpio, Pacheco, Carranza, Flores & Canales, 2003) y b) desde la lógica interconductual la retroalimentación es un estímulo que posibilita que la persona regule o mejore su comportamiento en eventos futuros, lo que redundará en una mejora en el desempeño (Ortega & Pacheco, 2014).

Derecho a recibir apoyo de la organización para el desempeño del trabajo. Contar con oportunidades de apoyo por parte de la organización, provocará que el trabajador se sienta respaldado por la empresa, sus superiores, e incluso, sus compañeros. El apoyo organizacional refleja las creencias de los empleados respecto a si la organización valora sus contribuciones, su desarrollo laboral y profesional, considera sus objetivos y valores, escucha sus quejas, les ayudan cuando tienen un problema y confían en un trato justo, aumentando su autoestima, disminuyendo su estrés, brindándoles un sentido de pertenencia, creando un ambiente o clima de apoyo, comprensión y confianza, en el que se ayuda a los empleados a percibir la situación como menos amenazante y experimentar consecuencias menos negativas. El apoyo organizacional se basa en la teoría de la reciprocidad y consiste en que las personas que se sienten respaldadas por la organización donde trabajan se muestran más comprometidas y desempeñan mejor su trabajo. La reciprocidad surge cuando la persona percibe que está en deuda con la organización porque ésta los apoya y, por tanto, de forma recíproca aportan o colaboran para, de alguna manera, devolver lo que han recibido (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch & Rhoades, 2001).

Derecho a ser reconocido por el trabajo desempeñado. El reconocimiento por el trabajo debe ser un derecho originado por el trabajo realizado en la organización y expresarse en acciones de la empresa y los superiores para reconocer, distinguir, felicitar, estimar o agradecer el trabajo desempeñado y los logros obtenidos por el trabajador en el desempeño de su labor. De preferencia, el reconocimiento lo deben proporcionar los superiores y la organización como una respuesta a la calidad y oportunidad del trabajo desempeñado por los empleados,

pudiendo existir la posibilidad de retroalimentar al trabajador para que esté motivado en el logro de metas (Guerra & Sansevero, 2008).

Derecho a un trato justo y digno en el trabajo. El trato digno se refiere a la relación que existe entre personas, individuales o colectivas, que se consigue por el reconocimiento de los derechos humanos que le corresponden a la parte receptora y a la otra parte como obligada de cumplir con esos derechos (Lugo, 2011). En este rubro se incluye también el no ser discriminado en el ámbito laboral, derecho que es exigible en las relaciones laborales y consiste en la diferencia de trato que se da de manera arbitraria a una persona, sin justificación objetiva y razonable. Es por eso que el estado debe proporcionar a los trabajadores los mecanismos de tutela jurisdiccional para garantizar la efectividad de este derecho (Servín, 2012). La Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948) establece, en el artículo segundo, que toda persona tiene todos los derechos y libertades señalados en esta declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier índole. Por su parte, la OIT (2011) señala la presencia de discriminación por varios motivos: por razón de sexo, raza y origen étnico, nacionalidad y situación de trabajadores migrantes, motivos de religión, ideas políticas, origen social del trabajador; estado serológico con respecto al VIH, discapacidad, edad, orientación sexual, factores genéticos, estilo de vida (p.ej., exceso de peso, fumar). Al respecto, para evitar la discriminación en el ámbito laboral, la OIT (2011) establece la necesidad de implementar acciones para lograr la igualdad de género, de remuneración entre hombres y mujeres; conciliación entre las responsabilidades laborales y familiares, igualdad de raza y origen étnico, protección de trabajadores migrantes y de personas infectadas o afectadas por VIH y la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad. De igual forma, en este apartado se incluye el derecho irrestricto de igualdad de la mujer frente al hombre en el ámbito laboral (Azuela, 2012).

CONCLUSIONES

La propuesta multidimensional de la calidad de vida en el trabajo (CVT) presentada en este trabajo considera cuatro tipos de factores que, en su interior, tienen una dinámica propia. En el centro de estos factores se encuentran los individuales y alrededor de ellos convergen los factores relacionados con el ambiente de trabajo, el entorno sociolaboral y los factores del trabajo y la organización (figura 3-1). De esta forma, la CVT debe considerar no sólo factores individuales sino también los del entorno laboral que, en conjunto, harán referencia de la existencia de calidad de vida en el trabajo. En otras palabras, la CVT se presenta cuando el trabajador ve satisfechas necesidades individuales-personales y también las necesidades en las que la participación de las organizaciones es crucial, tal es el caso de factores como reconocimiento, participación en la toma de decisiones, retribución económica, autonomía en el trabajo, entre otros. Por consecuencia, tanto la definición como la medición de la CVT deben considerar esta multidimensionalidad de factores para conceptualizar y evaluar de manera integral la calidad de vida en el trabajo. Por tanto, el derecho a la CVT debe tomar en cuenta la complejidad de este constructo y su multidimensionalidad, de forma tal que el derecho a la CVT deberá implicar muchos aspectos (factores) para que el trabajador goce de una efectiva calidad de vida laboral.

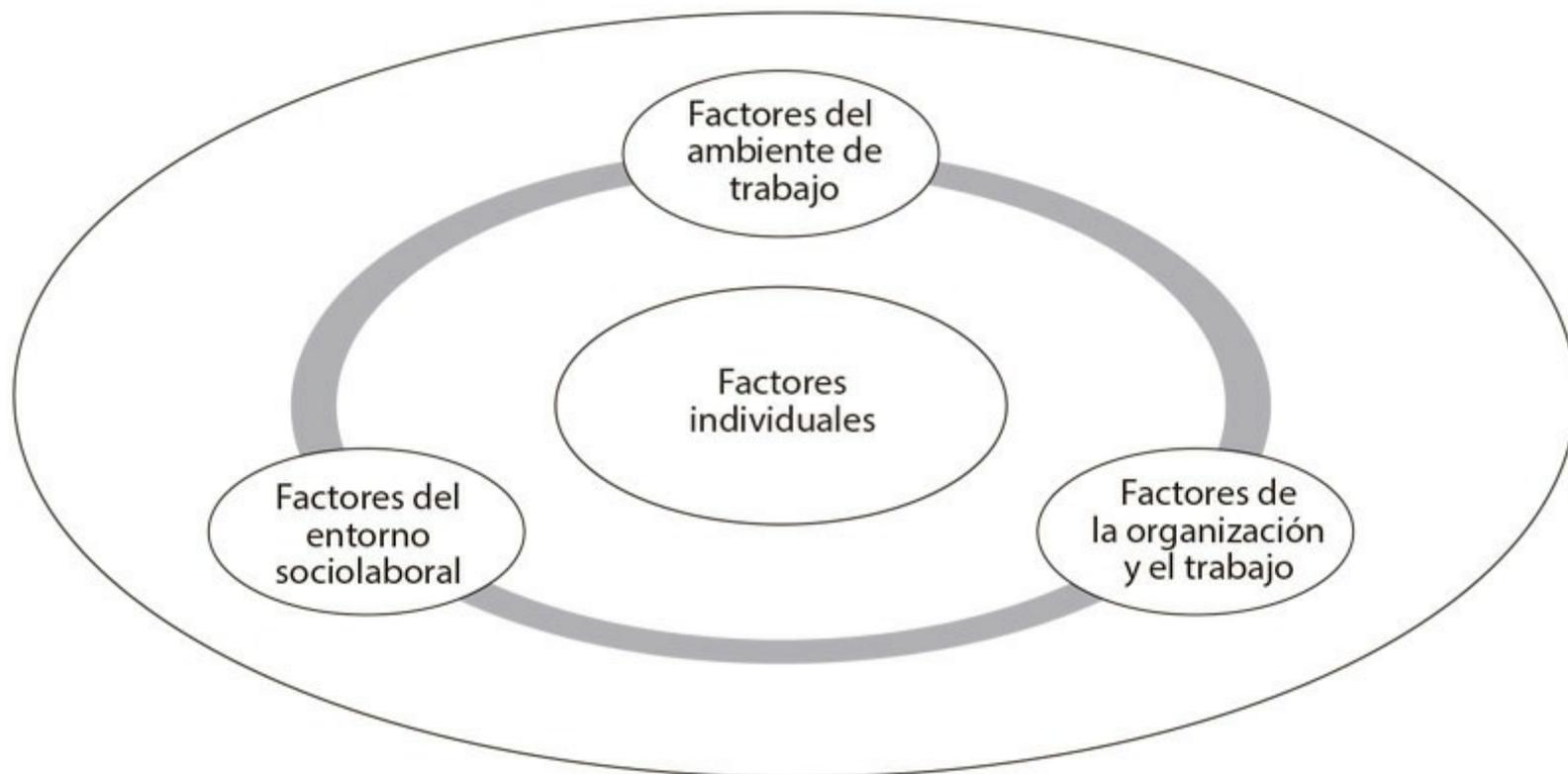
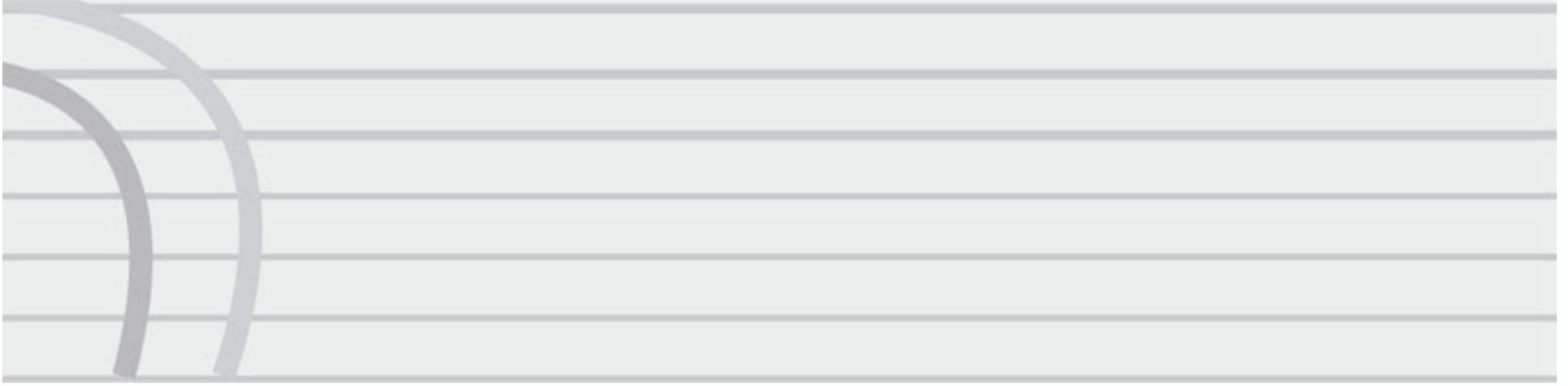


Figura 3-1. Dinámica de los componentes (factores) de la calidad de vida en el trabajo.

REFERENCIAS

- Azuela, H. S. (2012). Tipología y estructura de los derechos humanos del trabajo. *Alegatos-Revista Jurídica de la Universidad Autónoma Metropolitana*, 80, 7-26.
- Bagtasos, M. R. (2011). Quality of work life. A review of literature. *DLSU Business & Economics Review*, 20(2), 1-8.
- Barba, J. B. (1997). *Educación para los derechos humanos*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bustamante, F. & González, M. L. (1992). *Derechos humanos en el aula*. Montevideo: Servicio Paz y Justicia.
- Cámara de Diputados. (2012). *Ley Federal del Trabajo*. México: Cámara de Diputados, Honorable Congreso de la Unión.
- Canessa (2008). Los derechos humanos laborales: el núcleo duro de derechos (*core rights*) y el “*ius cogens*” laboral. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 72, 111-151.
- Carpio, C., Pacheco, V., Carranza, N., Flores, C. & Canales, C. (2003). Tipos de retroalimentación en el aprendizaje en términos metodológicos de la psicología experimental. *Anales de Psicología*, 19(1), 97-105.
- Casas, J., Repullo, J. R., Lorenzo, S. & Cañas, J. J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(23), 143-160.
- Colgate. (2015). *¿Por qué Colgate? Empleador preferido*. México. Recuperado de <http://www.colgate.com.mx/>
- Colmenares, B. A. N. (julio-diciembre, 2011). Los derechos laborales inespecíficos. Enfoque en el Derecho Venezolano. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 13, 57-86.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (1987). The support of autonomy and the control of behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 1024-1037.
- Dill, K. (julio, 2014). Las 25 empresas con el mejor equilibrio entre vida y trabajo. *Forbes*.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42-51.
- Ermida, U. O. (2010). *Derechos humanos laborales en el derecho positivo Uruguayo*. Uruguay. Recuperado de <http://www.fder.edu.uy/>
- Fedetov, I., Saux, M. & Rantanem, J. (2012). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Servicios de salud en el trabajo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Guerra, D. & Sansevero, I. (2008). Principios y competencias del líder transformacional en instituciones educativas. *Laurus*, 14(27), 330-357.
- Hernández, M. T. & Fuentes, D. (1991). *Hacia una cultura de los derechos humanos*. México: Comisión Nacional de Derechos Humanos.
- INMUJERES. (2015). *Modelo de equidad de género*. México: Instituto Nacional de las Mujeres. Recuperado de <http://www.inmujeres.gob.mx/inmujeres/index.php/programas/modelo-de-equidad-de-genero>.
- J & J. (2015). *Johnson & Johnson*. USA. Recuperado de <http://www.jnj.com/about-jnj>.
- López-Patrón, J. M. (2008). Los derechos laborales en el Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos: La protección de los derechos económicos, sociales y culturales. *International Law: Review Colombiana de Derecho Internacional*, 12, 183-216.
- Lugo, G. M. E. (2011). La dignidad y el trato digno como compromiso del Estado Mexicano. *Derechos Humanos México. Revista del Centro Nacional de Derechos Humanos*, 6(16), 75-98.
- Martín, R. (2008). Reflexiones sobre el tiempo de trabajo y los descansos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. *Persona y Derecho*, 59(2008), 295-317.
- Mundlak, G. (2007). Derecho al trabajo. Conjugación de derechos humanos y política de empleo. *Revista Internacional del Trabajo*, 126(3-4), 213-242.
- Nefta, J. C. (1997). *Riesgos del medio ambiente físico de trabajo*. Argentina: Asociación del Trabajo y Sociedad.
- Nikken, P. (1994). El concepto de derechos humanos. Instituto Interamericano de Derechos Humanos. En: IIDH. (1994). *Estudios básicos de derechos humanos*. Tomo I. San José, Costa Rica: Instituto Interamericano de Derechos Humanos.
- Oestreich, G. & Sommermann, K. P. (1992). *Pasado y presente de los derechos humanos*. Madrid: Editorial Tecnos.
- Organización Internacional del Trabajo (1919). *Convenio sobre las horas de trabajo (industria)*. Ginebra: OIT. Recuperado de <http://www.ilo.org/>
- Organización Internacional del Trabajo (1947). *Convenio 81 sobre la inspección del trabajo*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (1951). *Convenio 100 sobre igualdad de remuneración*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (1957). *Convenio 105 sobre la abolición del trabajo forzoso*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (1975). *Convenio 142 sobre el desarrollo de los derechos humanos*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (1981). *Convenio 156 sobre los trabajadores con responsabilidades familiares*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (1981). *Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (1982). *Convenio 158 sobre la terminación de la relación de trabajo*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (1987). *Introducción a las condiciones y medioambiente de trabajo*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (2000). *Conclusiones sobre la formación y el desarrollo de los recursos humanos*. Ginebra: Conferencia Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (2003a). *Examen de los elementos fundamentales del Programa Global del Empleo*. Ginebra: OIT.

- Organización Internacional del Trabajo (2003b). *Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción de dichas actividades*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (2006). *Convenio 187 sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (2007). *Tiempo de trabajo decente. El equilibrio entre las necesidades del trabajador con las exigencias de los negocios*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (2010). *Constitución de la Organización Internacional del Trabajo y textos seleccionados*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (2011). *La igualdad en el trabajo: un objetivo que sigue pendiente de cumplirse*. Ginebra: Conferencia Internacional del Trabajo, 100ª. Reunión. Informe I (B).
- Organización Mundial de la Salud (1998). *Manual de instrucciones de la OMS sobre calidad de vida*. Ginebra: OMS.
- Organización Mundial de la Salud (2003). El programa de salud ocupacional de la Oficina Central de la OMS. *GOHNET*, 5, 1-2.
- Organización Mundial de la Salud (2006). *Declaration on workers' health*. Italia: OMS.
- Organización Mundial de la Salud (2007). *Salud de los trabajadores: proyecto de plan de acción mundial*. Ginebra: OMS.
- Organización de las Naciones Unidas (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. París: Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Ortega, M. & Pacheco, V. (2014). Modalidad de la retroalimentación y comportamiento inteligente en estudiantes universitarios. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 19(1), 37-54.
- Patlán, P. J. (2012). *Proyecto de investigación IN304212. Calidad de vida en el trabajo y salud ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas*. México, UNAM-PAPIIT.
- Reynoso, C. C. (2006). *Derecho del trabajo, panorama y tendencias*. México: UAM-Azcapotzalco.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, 68-78.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. España: Editorial Síntesis.
- Secretaría de Gobernación. (2014). *Programa Nacional para la Igualdad y no Discriminación 2014-2018*. México: Secretaría de Gobernación – Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. Disponible en <http://www.conapred.org.mx/>.
- Segurado, T. A. & Agulló, T. (2002). Calidad de vida laboral, hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Servín, C. J. P. (2012). Discriminación en el ámbito laboral y su tutela jurisdiccional. *Revista de Derechos Fundamentales*, 7, 59-86.
- Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- STyPS. (2014). *Lineamientos 2014 del distintivo empresa familiarmente responsable*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Supiot, A. (1996). Introducción a las reflexiones sobre el trabajo. *Revista Internacional del Trabajo*, 115(6), 1-14.
- Trejo, S. K. (2013). La protección de la salud y la seguridad en el trabajo como derechos humanos. *El Cotidiano*, 181 (Septiembre-Octubre), 81-89.
- UNESCO. (2008). *60 años de la Declaración Universal de Derechos Humanos*. Chile: UNESCO para América Latina y el Caribe.



Capítulo 4. ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Hacia una definición integrada

Juana Patlán Pérez

RESUMEN

Considerando que en la literatura no existe un consenso respecto a qué es la calidad de vida en el trabajo (CVT), en esta investigación se efectuó un análisis cualitativo a una muestra de definiciones de este constructo. Se utilizaron los fundamentos metodológicos de la teoría a fin de identificar la teoría que subyace a 73 definiciones de la calidad de vida en el trabajo. El procedimiento metodológico utilizado consistió en: a) identificación de elementos centrales y asignación de códigos a las definiciones analizadas, b) análisis de las definiciones de CVT, c) codificación, d) confrontación mediante el método de comparación constante, e) muestreo teórico y f) estructuración de la teoría. Se utilizaron fuentes secundarias (artículos publicados) de bases de datos en el periodo de 1966-2013. Los resultados indican que la calidad de vida en el trabajo tiene un enfoque individual (satisfacción de necesidades, equilibrio demandas-recursos laborales, bienestar en el trabajo) y organizacional (filosofía o estrategia organizacional, y un conjunto de métodos, técnicas, procesos o acciones dirigidas a lograr la calidad de vida en el trabajo). También, se identificó que la CVT es un constructo multidimensional conformado por diversos y múltiples factores, los cuales tienden a clasificarse en factores objetivos (del entorno laboral) y subjetivos (psicológico o percibido). Con los resultados obtenidos se construyó la teoría que subyace a las definiciones de la calidad de vida en el trabajo.

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

INTRODUCCIÓN

La calidad de vida en el trabajo es un concepto que surge a mediados del decenio de 1960-69 como una necesidad de humanizar los entornos de trabajo, con especial atención en el desarrollo del recurso humano y la mejora de la calidad de vida, originando el movimiento de calidad de vida laboral y calidad del empleo (Nadler y Lawler, 1983). De acuerdo con Turcotte (1986), Prajapat y Sharma (2014) y Ahmad (2013), tiene diversos orígenes:

- Hasta antes de 1933 (fecha en que terminaron los estudios de Hawthorne) la gestión en las empresas se efectuó con base en un modelo clásico de tipo militar en donde la división del trabajo se basó en tareas fragmentadas y rutinarias (la división del trabajo a su máxima expresión) con un enfoque economicista o utilitarista, cuyas ganancias se emplearon para maximizar los beneficios económicos de las empresas.
- Después, la mejora de las condiciones de trabajo fue gradual, tanto en el contexto de la tarea como en el contenido de la misma. Esta mejora obedeció al incremento en la productividad, las presiones de los movimientos obreros, las huelgas y las investigaciones efectuadas por el denominado grupo del “movimiento humanista”.
- En el decenio de 1960-69, los jóvenes trabajadores exigían una mejora en las condiciones laborales y la participación en el trabajo, provocando que la gestión autoritaria se suavizara y se produjeran cambios en la administración de recursos humanos.
- En el decenio de 1970-79 en Europa y en Alemania Occidental surgieron programas para la toma de decisiones conjunta entre directivos y trabajadores, en los que los trabajadores ejercían su derecho a participar, dando origen al fenómeno conocido como democracia industrial (co-gestión, más que CVT) ante el cual el estado se vio en la necesidad de legislar.
- En el decenio de 1970-79, en EUA surgieron las iniciativas y programas para mejorar la calidad de vida en el trabajo. La General Motors y la United Automobile Workers Union unieron esfuerzos y centraron su atención en la CVT para referirse al nivel de satisfacción de los trabajadores. El éxito logrado por la General Motors permitió que otras empresas implementaran acciones para mejorar la calidad de vida en el trabajo: Procter & Gamble, Exxon, General Food, Polaroid, entre otras.
- El término calidad de vida en el trabajo (del inglés, *Quality of work life*) apareció por primera vez en revistas de investigación de EUA en el decenio de 1970-79.
- Louis Davis en América y Eric Trist, Albert Cherns y Ray Wild en Gran Bretaña introdujeron el término calidad de vida en el trabajo.
- En 1972 se realizó la primera conferencia internacional sobre CVT en Toronto.
- En Japón también surgió un movimiento similar, a diferencia de que en este país surgieron los círculos de calidad conformados por grupos de trabajadores que favorecieron la participación y la toma de decisiones. Se debe mencionar que los círculos de calidad surgieron después de que Japón estableció como prioridad la calidad a nivel nacional, generando experiencias exitosas.

Como puede apreciarse, el movimiento de la calidad de vida en el trabajo surge principalmente en los países desarrollados y ante múltiples exigencias y demandas laborales, lo que provocó que las empresas se viesan en la

necesidad de realizar cambios paulatinos, e incluso, desarrollaron programas de calidad de vida en el trabajo.

Según señala Cooper (2009), al hacer referencia a la CVT, Hofstede en 1979 mencionó este constructo como la tercera revolución industrial: la primera revolución industrial fue cuando el desarrollo de las máquinas reemplazó el esfuerzo físico de los trabajadores, la segunda, se caracterizó por la sustitución del proceso mental de los trabajadores por las computadoras y otras tecnologías, y la tercera revolución es la mejora de la calidad de vida en el trabajo para lograr la humanización del trabajo.

El objetivo primordial de la CVT se centra en alcanzar una mayor humanización del trabajo con el diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, condiciones de empleo más seguras y saludables, y organizaciones más eficaces, democráticas y participativas que satisfagan las necesidades y demandas de sus miembros, así como ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal (Segurado y Agulló, 2002).

La calidad de vida en el trabajo es un concepto multidimensional y multicausal integrado por diversos factores. De acuerdo con Segurado y Agulló (2002), el interés por delimitar de manera conceptual y operativa el significado de la CVT ha generado un amplio número de estudios e investigaciones dirigidas a identificar las posibles variables que afectan la vida en el trabajo.

Este capítulo tiene como propósito identificar la teoría que subyace a las definiciones de CVT ante la necesidad de esclarecer los elementos que integran la definición de este constructo. También pretende perfilar las bases conceptuales para la definición y medición de este constructo. Para lograr este propósito, se efectuó el análisis cualitativo de las definiciones de calidad de vida en el trabajo utilizando la metodología de la teoría fundamentada.

DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

De acuerdo con Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002) la CVT es un concepto multidimensional y está relacionado con todos los aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. Según lo señalado por estos autores, la CVT es un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada, objetiva y subjetivamente, en sus aspectos operativos relacionales a fin de contribuir al más completo desarrollo del ser humano. También añaden que el constructo de CVT trata de conciliar los aspectos del trabajo relacionados con la experiencia del trabajador y los objetivos organizacionales integrados en dos grupos: a) aspectos relacionados con el entorno donde se realiza el trabajo y b) aspectos que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores.

La calidad de vida en el trabajo se considera como un concepto multifacético y un constructo multidimensional que ha tomado mayor importancia por las crecientes demandas del entorno a que se enfrentan las empresas, organizaciones y negocios de muchas partes del mundo, lo que ha provocado un amplio interés por parte de muchas disciplinas y profesiones (Bagtasos, 2011).

De acuerdo con lo señalado por Segurado y Agulló (2002), las definiciones identificadas en la literatura se integran en tres grupos:

- Definiciones clásicas enfocadas en el trabajador. Se basan en la valoración del empleado con respecto a su medio laboral, donde predomina la satisfacción laboral, experiencias en la organización, motivación por el trabajo, proceso de humanización, necesidades personales o vida privada.
- Definiciones enfocadas en la organización. Se refieren a un conjunto de factores relacionados con los procesos y cambios en la dinámica organizacional que afecta al trabajador y originan la eficacia organizacional, la participación en la solución de problemas y toma de decisiones; el bienestar de los trabajadores, las estrategias para incrementar los niveles de productividad y la satisfacción laboral, los aspectos operativos y las relaciones del trabajo.
- Definiciones recientes. Estas definiciones se caracterizan por la identificación de la calidad de vida en el trabajo con la satisfacción que el empleo genera al trabajador y que, derivado de las nuevas formas de gestionar el recurso humano, otorgan un papel importante a las organizaciones para determinar la calidad de vida en el trabajo.

Diversos autores sustentan que no existe un consenso en cuanto a la definición de este constructo, sin embargo, se identifica que existe un consenso respecto a que se trata de un constructo con dimensiones objetivas y subjetivas que tiene una relación indisociable con la calidad de vida (Martel y Dupuis, 2006).

LA TEORÍA FUNDAMENTADA PARA DETERMINAR LA TEORÍA QUE SUBYACE EN LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

La teoría fundamentada surge con Barney Glaser y Anselm Strauss durante el decenio de 1960-69. Tiene como propósito descubrir y desarrollar la teoría que se desprende del contexto investigado, en donde el investigador no se somete a un razonamiento de tipo deductivo que esté apoyado en un marco teórico (Charmaz, 2007).

La teoría fundamentada se basa en el interaccionismo simbólico (Blumer, 1969) y busca la comprensión de los significados construidos intersubjetivamente por lo que desarrolla una interpretación de los fenómenos presentes en un conjunto de textos o de datos (San Martín, 2014). La teoría fundamentada genera una teoría a partir de datos recopilados y analizados en forma sistemática mediante un proceso de investigación científica (García y Manzano, 2010).

El objetivo de la teoría fundamentada es generar o descubrir modelos explicativos sobre un determinado fenómeno social y posee determinadas características (Arraiz, 2014):

- Sus postulados teóricos se apoyan en el análisis sistemático y la interpretación de los datos obtenidos.
- Es un proceso inductivo que genera categorías y realiza una comparación constante y simultánea de los datos para descubrir las relaciones entre categorías y la generación de hipótesis.
- Es un proceso continuo con todos los datos o información recabada que retroalimenta el proceso de categorización.

La teoría fundamentada es una herramienta metodológica para realizar la construcción de la teoría que existe en un conjunto de datos, razón por la que se requiere de un método de comparación constante a fin de elaborar conceptos que permitan el surgimiento de la teoría (Giraldo, 2011). De igual forma, la metodología de la teoría fundamentada se utiliza cuando (García y Manzano, 2010):

- Existe interés por parte del investigador en elaborar una teoría sobre un fenómeno en estudio.
- Se desconocen los conceptos relacionados con un fenómeno específico o la forma en que están relacionados los conceptos entre sí en una población específica.
- La relación entre conceptos ha sido comprendida en forma insuficiente y la conceptualización está poco desarrollada.

De acuerdo con San Martín (2014), el investigador que utiliza la teoría fundamentada debe poseer flexibilidad metodológica, tener confianza en sus análisis y acercamientos al fenómeno para generar la teoría; debe poseer sensibilidad con la pertinencia teórica de los conceptos (basados en la lógica y la correspondencia con los hechos y la realidad). Además, según señala San Martín (2014), el investigador debe tener: mirada retrospectiva y análisis crítico de las situaciones, reconocimiento de la tendencia a los sesgos, pensar de manera abstracta, tener actitud flexible y abierta a la crítica constructiva, así como sensibilidad a las palabras y acciones en caso de entrevistas, y tener sentido de absorción y devoción al proceso de trabajo.

MÉTODO

Problema de investigación

En esta investigación se aborda el constructo de calidad de vida en el trabajo con el fin de identificar mediante la metodología de la teoría fundamentada qué subyace a las definiciones, cuáles son los significados que subyacen, así como determinar cuáles son los elementos o componentes de la CVT, de forma tal que se genere el esquema teórico que permita explicar qué es la calidad de vida en el trabajo y cuáles son sus elementos y componentes fundamentales.

En esta investigación se aborda la definición de la CVT en virtud de que se trata de un constructo con dificultades teóricas para su conceptualización, su naturaleza bipolar (objetiva contra subjetiva) y su compleja multidimensionalidad (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010). En esencia, la calidad de vida en el trabajo tiene dificultad para definirse claramente y por sus características de subjetividad y multidimensionalidad depende de las percepciones que los trabajadores tienen de su experiencia laboral (González, Hidalgo y Salazar, 2007). Cabe señalar que con antelación Nadler y Lawler (1983) mencionaron la vaguedad de la definición de CVT, la falta de sustento teórico y científico para definirla, el enfoque individual contra el organizacional al que va dirigida. De forma tal que estos autores consideran que esta variable ha pasado por seis etapas en las que la CVT se define como variable, enfoque, método, movimiento, todos y a la vez nada. También autores como Segurado y Agulló (2002), señalan que la CVT es un concepto amplio y heterogéneo, difuso, ambiguo y controvertido que dificultan su alcance y significado, cayendo en un vacío conceptual. Además, de las dificultades para su definición, a la calidad de vida en el trabajo se la equiparado con variables tales como bienestar, satisfacción laboral, e incluso, con la felicidad (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010). Por estas razones esta investigación se efectuó con el fin de determinar la teoría que subyace en las definiciones de la calidad de vida en el trabajo que permita definirla, estructurarla y sustentar sus elementos o componentes fundamentales.

Tipo de investigación

Se realizó una investigación cualitativa utilizando la metodología de la teoría fundamentada. Se trata de una investigación documental que utilizó datos secundarios, específicamente las definiciones de CVT publicadas por diversos autores en revistas especializadas. También, es inductiva de tipo interpretativo dirigida a efectuar la construcción de la teoría que subyace en las definiciones de la calidad de vida en el trabajo.

Categorías

En el análisis de las definiciones se determinaron los códigos, las categorías y subcategorías señalados en la tabla 4-1. Las categorías identificadas se exponen en dos grupos de definiciones: a) los enfoques de la calidad de vida en el trabajo (centrada en el trabajador y centrada en la organización) y b) los componentes (multidimensionalidad del constructo y la presencia de componentes objetivos y subjetivos).

- Las definiciones centradas en el trabajador consideran variables como satisfacción de necesidades, equilibrio entre demandas y recursos, y bienestar en el trabajo.
- Las definiciones centradas en la organización hacen referencia a la CVT como una filosofía organizacional, una estrategia organizacional y un método, proceso o técnica para lograr los objetivos organizacionales.
- Las definiciones que hacen referencia a los componentes se clasificaron según la presencia multidimensional de factores y de dos tipos de factores: objetivos y subjetivos. Los factores objetivos corresponden a la calidad de entorno laboral y los factores subjetivos se refieren a la calidad de vida en el trabajo psicológica.

Tabla 4-1. Códigos, categorías y subcategorías para el análisis y codificación de las definiciones de calidad de vida en el trabajo		
Códigos	Categorías centrales	Subcategorías
Enfoque de la CVT	Individual	Satisfacción de necesidades.
		Equilibrio demandas-recursos.
		Bienestar en el trabajo.
	Organizacional	Filosofía o estrategia organizacional.
		Método, proceso o técnica para lograr los objetivos organizacionales.
Componentes de la CVT	Múltiples componentes	Multidimensionalidad del constructo.
	Perspectiva de la CVT	CVT psicológica (subjetiva): componentes subjetivos.
		CVT del entorno laboral (objetiva): componentes objetivos.
CVT: Calidad de vida en el trabajo.		

Procedimiento metodológico

La teoría fundamentada es una teoría que deriva del análisis de datos o información recopilada (Strauss y Corbin, 2002). Dentro de sus etapas se encuentra la recolección de datos, su análisis y la elaboración de una teoría basada en los datos obtenidos en la investigación. De esta forma, la teoría fundamentada genera una teoría a partir de la información recabada (Gaete, 2014), que para el caso de esta investigación se pretende generar la teoría que subyace a las definiciones existentes de calidad de vida en el trabajo.

En la aplicación de la metodología de la teoría fundamentada se emplearon los siguientes procedimientos (Gaete, 2014):

- Identificación de incidentes o elementos centrales y asignación de códigos. En esta primera etapa se

identificaron las definiciones de CVT y los códigos centrales (conceptos).

- Análisis de las definiciones de calidad de vida en el trabajo. Se efectuó un análisis pormenorizado de cada definición con el fin de generar los códigos, las categorías y sus respectivas subcategorías.
- Codificación. En esta etapa se crearon los códigos, las categorías y subcategorías de las definiciones. Para este caso se utilizó la codificación abierta que consiste en la identificación de los conceptos y elementos fundamentales de las definiciones (Gaete, 2014), que en este caso consistió en identificar los códigos, las categorías y las subcategorías.
- Confrontación mediante el método de comparación constante. De acuerdo con Glaser y Strauss (2006), este método consiste en efectuar la comparación de incidentes aplicables a cada categoría, la integración de categorías y sus propiedades, la delimitación de la teoría y la redacción de la teoría. En esta investigación se efectuó un análisis de las definiciones para identificar elementos aplicables a las categorías previas determinadas, después se identificaron las propiedades de cada categoría. Estos elementos sirvieron como base para delimitar teóricamente la definición de la CVT, y por último, se redactó la teoría que subyace a las definiciones de la calidad de vida en el trabajo.
- Muestreo teórico. Se efectuó la recolección de la información y el análisis de cada definición. La muestra se obtuvo de artículos publicados en el periodo 1996-2013, se incluyeron las definiciones de autores clásicos como Walton (1975), Turcotte (1986), así como autores representativos durante el periodo, y también se consideraron otros contemporáneos como Segurado y Agulló (2002), Casas, Repulló, Lorenzo y Cañas (2002), González, Hidalgo, y Salazar (2007). Por tanto, el muestreo fue representativo de autores que han definido la calidad de vida en el trabajo.
- Estructuración de la teoría. En esta etapa se efectuó la delimitación teórica de la calidad de vida en el trabajo considerando los criterios de parsimonia y de alcance según lo referido por Valles (1997). El criterio de parsimonia también denominado economía científica consiste en explicar y comprender el fenómeno con el mínimo de conceptos, por lo que en esta investigación se efectuó la codificación selectiva buscando las categorías centrales de la definición de la CVT que en este caso correspondieron al enfoque al que está dirigida y los componentes de este constructo. El criterio de alcance se enfocó al desarrollo de la teoría formal o conceptual porque esta investigación está enfocada a determinar la teoría que subyace a la definición de la calidad de vida en el trabajo como un constructo relevante para la psicología organizacional, la salud ocupacional y la psicología de la salud ocupacional.

Fuentes y técnicas de recolección de información

Se utilizaron fuentes secundarias de información, consistente en una revisión de la literatura efectuando una consulta en bases de datos, como EBSCO, Redalyc, Scielo, Dialnet y Doaj. Se realizó la búsqueda de documentos que definen la calidad de vida en el trabajo por la revisión de artículos y libros publicados, identificándose un total de 73 definiciones en el periodo comprendido entre 1966 y 2013. También se tomaron en cuenta las revisiones de la literatura efectuadas por Segurado & Agulló (2002), así como las realizadas por González, Hidalgo y Salazar (2007) y González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010).

Registro y sistematización de la información

Las definiciones recabadas fueron integradas en una tabla y ordenadas en forma cronológica, considerando autor, año y definición de cada uno, como se muestran a continuación.

Tabla 4-2. Definiciones de la calidad de vida en el trabajo centradas en la satisfacción de necesidades personales, laborales y profesionales del trabajador	
Autor	Definición
Dyer y Hoffenberg (1975)	Es la contribución que hace la organización para atender las necesidades económicas y psicosociales de los trabajadores que se desempeñan activamente para la consecución de los objetivos organizacionales.
Suttle (1977)	Es el grado en que los trabajadores, como miembros de una organización, con su trabajo satisfacen necesidades personales importantes a través de su desempeño y experiencia laboral en la organización.
Hackman y Oldham (1980)	Es la relación de la interacción entre el ambiente laboral y las necesidades personales de los trabajadores. Las necesidades personales de los trabajadores están satisfechas cuando los estímulos y recompensas otorgados por la organización, como compensaciones, promociones, reconocimiento y desarrollo laboral satisfacen las expectativas de los trabajadores,
Mateu (1984)	Es la oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir con eficacia sobre su propio ambiente de trabajo a través de la participación en las decisiones que afectan al mismo, logrando así una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en su trabajo.
Pichardo (1988)	Es la satisfacción de una amplia gama de necesidades del personal en relación con la salud y el trabajo (como se citó en González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010).
Heskett, Loverman, Sasser & Schlesinger (1994)	Es la calidad del ambiente de trabajo que contribuye a la satisfacción de los trabajadores.
Carrel, Elbert y Hatfield (1995)	Es el grado en el que las necesidades personales de los empleados se satisfacen mediante su trabajo.
Chiavenato (1995)	Es el grado en que los miembros de una organización satisfacen necesidades personales, a través de sus experiencias en el contexto organizacional. Es un constructo que incluye aspectos físicos, ambientales y psicológicos en el trabajo, afecta la productividad individual y grupal, la motivación, la adaptación a los cambios, la creatividad, la innovación y agrega valor a la organización.
Fernández (1996)	Es el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que está determinado por el tipo de dirección y gestión, las condiciones de trabajo, las compensaciones, el atractivo e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y desarrollo individual y en equipo.
Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (2001)	Se presenta cuando los miembros de una organización satisfacen necesidades personales importantes a través del desempeño de su trabajo.
Harvey y Brown (1998)	Se enfoca a satisfacer las necesidades de las personas que ocupan los puestos de trabajo.
Fernández (1999)	Es el grado de satisfacción personal y profesional en el desempeño del trabajo y en el ambiente laboral, que está determinado por el tipo de dirección y gestión, las condiciones de trabajo, las compensaciones, la atracción e interés por las actividades laborales y el nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo en el trabajo
Lau (2000)	Se refiere a las condiciones y el ambiente de trabajos enfocados a la satisfacción de los trabajadores mediante diversas estrategias, como recompensas, seguridad en el trabajo y oportunidades de desarrollo laboral.
Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (2001)	Es la satisfacción de necesidades en el trabajo mediante recursos, actividades y resultados centrados en la participación en el trabajo.
Hellriegel y Slocum	Es el grado en que las personas están en posibilidad de satisfacer necesidades personales, laborales y profesionales por medio de su trabajo.

(2004)	
Herrera y Cassals (2005)	Es el grado en que los trabajadores satisfacen sus necesidades personales a través de su trabajo, en el cual la organización contribuye a su desenvolvimiento psicológico y socio-laboral-profesional del individuo, generando motivación laboral, adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad, innovación y adaptación a los cambios organizacionales.
Bowditch y Buono, (1997)	Es la satisfacción de necesidades personales de los individuos importantes a través del desempeño de su trabajo.
Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002)	Es un constructo multidimensional relacionado con los aspectos del trabajo que influyen en la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.
Elizur y Shye (1990); Flores et al., (2010); Martel y Dupuis (2006)	Es el conjunto de acciones que realizan las organizaciones para lograr la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador dentro de su entorno laboral. La CVT pretende reconciliar aspectos del trabajo que tienen que ver con las experiencias y necesidades individuales, y con los objetivos organizacionales.
Flores y Madero (2012)	Se enfoca a la satisfacción social y psicológica a los trabajadores.
CVT: Calidad de vida en el trabajo.	

RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados del análisis efectuado a las definiciones de la calidad de vida en el trabajo de acuerdo con los fundamentos metodológicos de la teoría fundamentada.

ENFOQUE INDIVIDUAL DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO: EL TRABAJADOR

En este grupo de definiciones destaca la centrada principalmente en el trabajador, mediante la satisfacción de necesidades personales, laborales y profesionales, así como el bienestar de los empleados. También, se incluye la CVT centrada en lograr un equilibrio entre las demandas y recursos laborales, y la dirigida a lograr el bienestar de los trabajadores.

LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO COMO SATISFACCIÓN DE NECESIDADES DE LOS TRABAJADORES

En la literatura se identificaron 20 definiciones que señalan como punto central la CVT enfocada a la satisfacción de necesidades de los trabajadores, en específico, la satisfacción de una amplia gama de necesidades personales, laborales y profesionales (p. ej., necesidad de reconocimiento, de desarrollo individual y en equipo, de pertenencia, etc.) mediante el desempeño laboral, la experiencia laboral en la organización, las condiciones de trabajo, los recursos, las políticas, las estrategias y las prácticas organizacionales dirigidas a satisfacer dichas necesidades, así como las expectativas de los trabajadores.

En este grupo de definiciones se identifican aspectos que contribuyen a la satisfacción de los trabajadores (satisfacción de necesidades personales, psicosociales, laborales, profesionales y económicas) mediante su desempeño en el trabajo, tal es el caso de la calidad del ambiente de trabajo, de la dirección y el estilo de liderazgo; la calidad de las condiciones laborales, los estímulos y recompensas, compensaciones, promociones, oportunidades de desarrollo laboral, participación en la toma de decisiones, trabajo en equipo; condiciones y ambiente de trabajo, seguridad en el trabajo, entre otros. Estos conjuntos de aspectos hacen necesario que las organizaciones centren sus esfuerzos en desarrollar estrategias y prácticas organizacionales que contribuyan a la satisfacción de necesidades de los trabajadores.

De acuerdo con Segurado y Agulló (2002), la calidad de vida en el trabajo se enfoca al logro de un proceso de mayor humanización en el empleo por medio diversas estrategias y acciones de las organizaciones que permitan satisfacer necesidades y demandas de los trabajadores para ofrecerles oportunidades de desarrollo laboral y personal que contribuirá a generar compromiso y satisfacción en el trabajo, generando una mejor calidad de vida en el trabajador. Por su parte, Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002), señalan que, además de ser multidimensional, está relacionada con la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores.

LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO CENTRADA EN EL EQUILIBRIO ENTRE LAS DEMANDAS Y LOS RECURSOS LABORALES

Existe un grupo de definiciones que consideran la calidad de vida en el trabajo como resultado de un equilibrio existente entre las demandas laborales (físicas, psicológicas, mentales) que son desafiantes y complejas, y los recursos (psicológicos, organizacionales y relacionales) de que dispone el trabajador para afrontar esas demandas (García, 1993; García y González, 1995). Este es un enfoque importante si se considera que cuando no se cuentan con los recursos suficientes para enfrentar las demandas laborales se genera estrés, afectan la satisfacción laboral y, en específico, existe una repercusión importante en la salud ocupacional de los trabajadores (tabla 4-3).

Tabla 4-3. Definiciones de CVT centradas en el equilibrio entre las demandas y los recursos laborales	
Autor	Definiciones de CVT
García (1993)	Es la experiencia de bienestar derivado del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas o cargas de trabajo desafiantes, intensas y complejas, y los recursos psicológicos, organizacionales y relacionales de que dispone para afrontar esas demandas.
García y González (1995)	Es la experiencia de bienestar como consecuencia de la percepción de equilibrio entre las demandas de trabajo (física y mental) y los recursos (psicológicos, relacionales, organizacionales) disponibles para afrontar dichas demandas.
Cabezas (1998)	Es el equilibrio entre las demandas del trabajo y la capacidad percibida para afrontarlas, de manera que se consiga un desarrollo óptimo en las esferas profesional, familiar y personal.
Tómas-Sábado, Sánchez, Maynegre, <i>et al.</i> , (2011)	Es el equilibrio entre las demandas del trabajo y la capacidad percibida para afrontarlas, incluyendo las condiciones del puesto de trabajo que pueden afectar la motivación y el rendimiento, generar estrés laboral y afectar la satisfacción en el trabajo.
CVT: Calidad de vida en el trabajo.	

LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO CENTRADA AL BIENESTAR EN EL TRABAJO

Las definiciones enfocadas al bienestar en el trabajo consideran los esfuerzos que realizan las organizaciones para lograr el bienestar físico y psicológico de los empleados en el desempeño de su trabajo. Para obtener el bienestar en el trabajo es necesario considerar características del empleo y del ambiente de la organización. Así también debe valorarse el logro de un pleno bienestar físico y psicológico de los trabajadores. Contrario al bienestar, no debe soslayarse el posible estado de malestar que pudiese experimentar el empleado, por lo que este grupo de definiciones se centran el bienestar en el trabajo como un elemento fundamental en la calidad de vida en el trabajo (tabla 4-4).

Tabla 4-4. Definiciones de la calidad de vida en el trabajo enfocadas al bienestar en el trabajo	
Autor	Definiciones
Davis (1966)	Es la preocupación de la organización para lograr el bienestar y la salud de los trabajadores para que se desempeñen de manera óptima.
Walton (1975)	Es el nivel de bienestar que los empleados obtienen en el desempeño de su trabajo.
Fuller (1980)	Es la implicación del empleado en el trabajo que genera bienestar y mejores relaciones dentro de la organización, en especial, entre superiores y subordinados.
Mirvis y Lalwer (1984)	Es la relación económica, social y psicológica entre la organización y sus empleados. Está representada por $CVL = f(O, E)$. Donde CVT es una función de: O que representa las características del trabajo y del ambiente en la organización, y E se refiere al impacto en el bienestar de los trabajadores y la sociedad.
Turcotte (1986)	Es la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del trabajador para lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total.
Calderón, Borracci, Ángel, <i>et al.</i> , (2008)	Es el equilibrio entre los estados de bienestar y malestar en el trabajo, en cuanto al desarrollo, al desempeño y a la adaptación laboral de un trabajador.
CVT: Calidad de vida en el trabajo	

ENFOQUE ORGANIZACIONAL DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO: LA EMPRESA

Como filosofía y estrategia organizacional

En este grupo se identificaron definiciones en las cuales la organización establece una filosofía o forma de concebir el trabajo y las condiciones del entorno laboral a fin de generar experiencias favorables y positivas en los trabajadores. Las estrategias de la organización están centradas en proporcionar y lograr seguridad en el empleo, buenas condiciones de trabajo, igualdad de oportunidades laborales para los empleados, su participación en la toma de decisiones, desarrollo laboral; transformación de los procesos de gestión de recursos humanos, incremento de la autonomía, rediseño de puestos de trabajo, mejora de los sistemas y estructura organizacional; respeto a la dignidad humana, atracción y retención del personal, mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores; fomento de labores más estimulantes y satisfactorias, logro del equilibrio trabajo-familia, entre otras.

Como consecuencia, la implementación de una filosofía o estrategia organizacional centrada en diversas prácticas enfocadas a lograr la calidad de vida en el trabajo permite también lograr y mejorar la satisfacción y la motivación de los trabajadores, incrementar la productividad, mejorar la eficiencia y eficacia organizacional, y eliminar aspectos disfuncionales en la organización que no contribuyan a la calidad de vida en el trabajo (tabla 4-5).

Tabla 4-5. Definición de la calidad de vida en el trabajo como una estrategia organizacional	
Autor	Definición de CVT
Glaser (1980)	Son estrategias de la organización para lograr la seguridad en el empleo, proveer buenas condiciones de trabajo y proporcionar igualdad de oportunidades laborales a los trabajadores.
Bergeron (1982)	Es una filosofía de la organización con enfoque humanista, integrada por métodos participativos y la modificación de aspectos del entorno laboral para crear situaciones más favorables y más agradables que permitan lograr la satisfacción de los trabajadores y el incremento de la productividad.
Nadler y Lawler (1983)	Es una filosofía de las organizaciones sobre las personas y el trabajo. La CVT se enfoca en generar resultados favorables con respecto al impacto del trabajo en las personas y en la eficacia organizacional, y facilitar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, permitiendo con eso un mejor desarrollo laboral.
Munduate (1993)	Es una estrategia organizacional que tiene como objetivo lograr la efectividad de la organización mediante la transformación de los procesos de gestión de los recursos humanos centrados en la participación de los trabajadores.
French (1996)	Es una filosofía de gestión en las organizaciones centrada en la participación en la toma de decisiones, el aumento de la autonomía en el empleo, el rediseño de puestos de trabajo, la mejora de los sistemas y las estructuras organizacionales con el fin de promover y desarrollar el aprendizaje, el desarrollo laboral y la participación de los trabajadores (como se citó en González, Hidalgo y Salazar, 2007).
Gibson, Ivancevich y Donnelly (1996)	Es una filosofía de la organización traducida a un conjunto de esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de los trabajadores, con especial énfasis en: la participación de los empleados, el respeto de su dignidad y la eliminación de aspectos y factores disfuncionales de la estructura organizacional (como se citó en González, Hidalgo y Salazar, 2007).
De la Poza	Es el conjunto de estrategias organizacionales de cambio con el fin de optimizar el trabajo en las empresas por medio de la mejora de las habilidades y

(1998)	aptitudes de los empleados, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios, y trasladando la autonomía y la participación en la toma de decisiones a los puestos de nivel operativo.
Saraji y Dargahi (2006)	Es una estrategia de la organización para atraer y retener a los trabajadores talentosos mediante el equilibrio trabajo-familia.
CVT: Calidad de vida en el trabajo.	

LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO COMO UN MÉTODO, PROCESO, TÉCNICA O PROGRAMA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

Esta categorización considera las definiciones que la incluyen como método, técnicas, procesos y programas dirigidos a lograr los objetivos organizacionales sin que con eso se deje de considerar el logro de los objetivos individuales o la satisfacción de necesidades de los trabajadores.

Desde esta perspectiva, la calidad de vida en el trabajo es un conjunto de procesos, técnicas, estilos de gestión, esfuerzos organizacionales, prácticas organizacionales, intervenciones, programas, sistemas de gestión para lograr principalmente dos tipos de objetivos:

- Logro de objetivos organizacionales. En este rubro se incluyen las definiciones de que pretenden lograr: a) humanizar y democratizar (participación de los trabajadores) los entornos laborales, b) lograr los objetivos organizacionales, c) conseguir la competitividad, d) alcanzar la productividad en las empresas, e) ampliar el potencial de los trabajadores, f) mayor implicación, satisfacción y eficacia, g) mejorar la relación superior-subordinado, entre otros.
- Logro de objetivos individuales. En este grupo se incluyen definiciones centradas en la obtención de metas individuales: mayor implicación, derecho a participar en la toma de decisiones, satisfacción de los empleados, bienestar en el trabajo, desarrollo laboral y personal, entre otros (tabla 4-6).

Autor	Definición de CVT
Walton (1973)	Es un proceso para humanizar los entornos laborales.
Guest (1979)	Es un conjunto de procesos que desarrolla la organización mediante el cual se expande o amplía el potencial creativo de sus miembros, implicándoles en la toma de decisiones.
Carlson (1980)	Es el compromiso de la organización para mejorar el trabajo por medio de la creación de entornos y puestos de trabajo con mayor implicación, satisfacción y eficacia a todos los niveles de la organización.
Fuller (1980)	Es el conjunto de técnicas para lograr el desarrollo de una mayor implicación del empleado en el trabajo, generándose mejores relaciones entre superiores y subordinados.
Glaser (1980)	Es un proceso por medio del cual los miembros de una organización, a través de canales de comunicación adecuados, tienen el derecho y la oportunidad de participar en el diseño de los puestos de trabajo y el ambiente laboral.
Sun (1988)	Proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los trabajadores, mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados a través de intervenciones de cambio organizacional planeado que incrementan la productividad y la satisfacción de los colaboradores.
Robbins (1989)	Es el proceso mediante el cual una organización desarrolla los mecanismos que permitan lograr la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.
Fields y Thacker (1992)	Son los esfuerzos de las organizaciones para lograr una mayor implicación de los empleados en el proceso de toma de decisiones en el trabajo.
Fernandes (1996)	Es un sistema de gestión de los factores físicos, tecnológicos y socio-psicológicos que afectan la cultura y el clima organizacional, reflejando en el bienestar de los trabajadores y productividad de las empresas.
Chacón,	Es un proceso permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar en el ámbito laboral las condiciones que favorezcan el desarrollo

Quiñones y Vigoya (2004)	personal, social y laboral de los trabajadores, mejorando los niveles de participación e identificación con su trabajo.
Elisaveta (2006)	Es la tendencia para lograr la humanización de los entornos de trabajo y la democratización de las relaciones laborales con base en práctica, principios e intervenciones organizacionales.
Tulasi y Vijayalakshmi (2013)	Es un concepto amplio que incluye programas, técnicas, teorías y estilos de gestión a través de los cuales se proporciona a los trabajadores mayor autonomía, responsabilidad y autoridad en el trabajo.
CVT: Calidad de vida en el trabajo.	

COMPONENTES DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

El análisis de las definiciones permitió identificar la conformación de este constructo por múltiples dimensiones o factores. Los resultados obtenidos en este análisis permitieron determinar lo siguiente: a) que es un constructo multidimensional integrado por diversos factores y b) que está integrada por factores o dimensiones objetivos y subjetivos.

MULTIDIMENSIONALIDAD DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

A continuación se presentan las definiciones centradas en la multidimensionalidad de factores que la componen. Los factores o dimensiones que la componen son múltiples y variados. Algunos autores clasifican estas dimensiones en factores del entorno laboral y factores de la experiencia psicológica en el trabajo (González, Peiró, Bravo, Peiró & Rodríguez, 1996). Sin embargo, en general los autores tienden a definirla a partir de un conjunto de factores, los cuales pueden oscilar entre 3 y 15.

Algunos factores identificados en las definiciones son: desempeño de un trabajo significativo, equilibrio trabajo-familia, desempeño de un trabajo desafiante, salario y prestaciones justas y equitativas, oportunidades de capacitación y desarrollo laboral; ambiente de trabajo seguro y saludable, interacción social, participación en la toma de decisiones, autonomía, rediseño y reestructura del trabajo; sistemas de recompensas, mejora del ambiente laboral (físico y psicológico), seguridad y estabilidad laboral, reconocimiento, instalaciones adecuadas, ergonomía, integración laboral, relaciones humanas (tabla 4-7).

Tabla 4-7. Definiciones de la calidad de vida en el trabajo centradas en la multidimensionalidad del constructo	
Autor	Definición
Walton (1975)	Se integra de un conjunto de dimensiones que incluyen: desempeño de un trabajo significativo, equilibrio trabajo-familia, oportunidad de desempeñar una labor desafiante, salarios justos y equitativos, oportunidades de desarrollo laboral, medio ambiente de trabajo seguro e integración social.
Schlesinger y Oshry (1982)	La CVT se integra de dimensiones que incluyen mayor participación de los empleados, desarrollo de habilidades en el trabajo, mayor autonomía para la toma de decisiones, reducida distinción entre los diferentes niveles jerárquicos.
Nadler y Lawler (1983)	La CVT se integra de tres tipos de actividades: participación en la solución de problemas, rediseño y reestructura del trabajo, innovadores sistemas de recompensas y mejora del ambiente laboral.
González, Peiró y Bravo, (1996)	Es un constructo multidimensional cuyas dimensiones se integran en dos grupos: a) los aspectos del entorno laboral, y b) aspectos de la experiencia psicológica de los trabajadores.
González, Yoshimatsu y Cantú (2000)	Los factores de la CVT son: seguridad laboral, higiene y salud ocupacional, procedimientos y sistemas de seguridad, condiciones de trabajo seguras, entrenamiento y capacitación, oportunidad de participación en la toma de decisiones; reconocimiento por el trabajo desempeñado, diseño de instalaciones adecuadas y agradables, estabilidad en el trabajo, pago de remuneración justa; oportunidades de desarrollo social y personal, integración familiar conjunta con actividades recreativas y deportivas.
Segurado y Agulló (2002)	La CVT incluye factores como seguridad e higiene en el trabajo, entrenamiento y capacitación, instalaciones adecuadas y agradables, desarrollo social y personal, remuneración justa, integración familiar, recreación y deporte; ergonomía, tecnología adaptable, comunicación individuo-empresa, estabilidad laboral, equilibrio entre trabajo y vida personal, etc.
Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002)	Se compone de las condiciones relacionadas con el trabajo como horarios de trabajo, retribución, medio ambiente laboral, beneficios y servicios proporcionados; posibilidades de carrera laboral, relaciones humanas, entre otros, que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.

Espinosa y Morris (2002)	Es la percepción que tienen los empleados de una organización de las condiciones del trabajo, el ambiente laboral y el equilibrio trabajo-familia.
Hanefah, Zain, Zain y Ismail (2003)	Es un constructo multidimensional compuesto por siete dimensiones: crecimiento y desarrollo laboral, participación en la toma de decisiones, mejora del entorno físico, supervisión, salarios y prestaciones, relevancia social del trabajo y la integración laboral.
Chiavenato (2009)	Es un constructo que incluye múltiples factores como satisfacción con el trabajo, posibilidades de tener futuro en la organización, reconocimiento por los resultados alcanzados en el trabajo, adecuados niveles de salario, beneficios y prestaciones laborales, relaciones humanas favorables, ambiente psicológico positivo, adecuado ambiente físico de trabajo, libertad y responsabilidad de decidir, y posibilidades de participación en el trabajo.
Connell y Hannif (2009)	La CVT se integra de dimensiones que permitan proveer seguridad en el empleo, sistemas de recompensas, remuneración adecuada, oportunidades de desarrollo laboral, horas de trabajo adecuadas, equilibrio trabajo-familia, estilo directivo y supervisión centrada en la participación de los trabajadores.
Jayakumar y Kalaiselvi (2012)	Es un esfuerzo de las organizaciones por mejorar la vida en el trabajo y la vida fuera del empleo proporcionando los recursos para proveer adecuados niveles de recompensas, beneficios, seguridad, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y un significado intrínseco del trabajo en la vida de los miembros de una organización.
CVT: Calidad de vida en el trabajo.	

COMPONENTES OBJETIVOS Y SUBJETIVOS DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

En este grupo de definiciones se identifican componentes (factores) objetivos y subjetivos de la calidad de vida en el trabajo. Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002), señalan que la CVT se compone de dos grandes dimensiones; la dimensión objetiva que está relacionada con el entorno en el que se realiza el trabajo y la dimensión subjetiva resultante de la experiencia del trabajador. De acuerdo con estos autores, las condiciones objetivas corresponden al medio ambiente físico, tecnológico, contractual, productivo y profesional. En cambio, las condiciones subjetivas se pueden englobar en aspectos de la relación entre la esfera privada y el mundo laboral; el trabajador y su actividad laboral; el trabajador y su grupo laboral; el empleado, el grupo laboral y la organización; y la organización y la función directiva.

De acuerdo con las definiciones identificadas en la literatura, este constructo se compone de factores objetivos y subjetivos, los que se mencionan a continuación:

- Componentes (factores) objetivos: CVT del entorno laboral. Se refiere a factores objetivos del puesto de trabajo, del medio ambiente laboral (físico, tecnológico, contractual, productivo y profesional), seguridad e higiene en el trabajo, salud laboral, condiciones de trabajo (ecológica, materiales, técnicas, contractuales, salariales, de seguridad e higiene, de protección social, de estabilidad en el empleo, etc.), diseño de puestos de trabajo, estabilidad en el empleo, entre otros (tabla 4-8).
- Componentes (factores) subjetivos: calidad de vida psicológica. Percepciones y experiencias laborales que tiene el trabajador de la calidad de vida en el trabajo. Entre los factores subjetivos se encuentran la satisfacción de necesidades en el trabajo, adecuación de las capacidades, habilidades y necesidades para el puesto; compensación o remuneración justa y equitativa, equilibrio trabajo-familia, oportunidades de promoción y desarrollo, clima organizacional, apoyo organizacional, entre otros.

Autor	Definición
Visauta (1983)	Se compone de condiciones objetivas del puesto y el ambiente de trabajo (calidad objetiva del empleo) y aspectos subjetivos (adecuación de las aptitudes y necesidades del individuo al puesto, la satisfacción de necesidades en el trabajo).
Poza y Prior (1988)	Es el resultado de las experiencias laborales desempeñadas por los trabajadores expresado en condiciones objetivas (seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc.) y subjetivos (percepciones).
Elizur y Shye (1990); Martel y Dupuis (2006)	Es un concepto multidimensional formado por dimensiones e indicadores objetivos y subjetivos que toman en cuenta tanto al trabajador como el contexto laboral.
González, Peiró y Bravo (1996)	Es la percepción subjetiva del conjunto de compensaciones satisfactorias que el trabajador obtiene del entorno y de la actividad laboral que desempeña como una respuesta a las demandas, expectativas, deseos y necesidades del trabajador.
Peiró y Prieto (1996); Espinosa y Morris (2002)	Es un concepto multidimensional que integra aspectos objetivos y subjetivos. La CVT está basada en la percepción subjetiva de los empleados de las experiencias de trabajo en una organización.

Fernández y Giménez (1998)	Se refiere a la forma en que el trabajo está organizado objetiva y subjetivamente, en sus aspectos operativos y relacionales para contribuir al más amplio desarrollo del trabajador.
Segurado y Agulló (2002)	Es un constructo que está en función de elementos objetivos (medio ambiente y condiciones de trabajo) y subjetivos (percepciones y experiencias laborales). La CVT se integra de dos perspectivas: la calidad de vida del entorno de trabajo o perspectiva objetiva y la calidad de vida psicológica o perspectiva psicológica y subjetiva.
Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002)	Es un proceso dinámico y continuo en el que el trabajo está organizado objetiva y subjetivamente para contribuir al más completo desarrollo del ser trabajador. <ul style="list-style-type: none"> • Las condiciones objetivas de la CVT corresponden al medio ambiente físico, tecnológico, contractual, productivo y profesional en el que se desempeñan los trabajadores. • Las condiciones subjetivas de este constructo corresponden a las dimensiones de la esfera privada y el mundo real, el trabajador y el grupo laboral, el trabajador como parte del grupo laboral y la organización, y la organización y la función directiva.
Blanch y Josep (2003)	Es el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y entorno de trabajo en una doble dimensión: <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión objetiva. Está relacionada con las condiciones de trabajo: ecológicas, materiales, técnicas, contractuales, salariales, de seguridad e higiene, de protección social, de estabilidad en el empleo, de estructura organizacional, de diseño de puestos, etc. • Dimensión subjetiva. Está asociada a las percepciones y valoraciones sobre la mejora de las condiciones laborales, el estrés laboral experimentado, el ambiente social (relaciones horizontales y verticales, el trato recibido de superiores), el clima organizacional, las oportunidades de promoción y desarrollo, etc.
González, Hidalgo y Salazar (2007)	Es la valoración objetiva y subjetiva de dimensiones, como soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre.
Alvarado (2012)	Es un conjunto de componentes objetivos, como las condiciones de trabajo y subjetivos, como satisfacción con el trabajo, los cuales son valorados por el empleado de acuerdo con su escala de valores, aspiraciones y expectativas.
CVT: Calidad de vida en el trabajo.	

CONSTRUCCIÓN DE LA TEORÍA

La construcción de la teoría que subyace en las definiciones de calidad de vida en el trabajo analizadas en esta investigación se mencionan a continuación. Dicha construcción se integró en dos esquemas. En un primer momento se muestra la construcción teórica elaborada a partir del análisis y codificación de las definiciones de CVT de acuerdo con el enfoque individual y organizacional al que están dirigidas. Después, se muestra la teoría que subyace a los componentes de la calidad de vida en el trabajo.

En la figura 4-1 se presenta el esquema de la teoría que subyace en las definiciones de la calidad de vida en el trabajo. Destaca de manera primordial que se enfoca en el nivel individual y organizacional. A nivel individual, impacta al trabajador mediante la satisfacción de necesidades y otros aspectos importantes, como el equilibrio de demandas y recursos laborales y el bienestar en el trabajo. A nivel organizacional destaca principalmente lo que la organización hace para lograr la calidad de vida en el trabajo de los empleados, incluyendo desde una filosofía o estrategia organizacional hasta un conjunto de métodos, procesos, técnicas o acciones tendientes a lograr la CVT y los objetivos organizacionales.

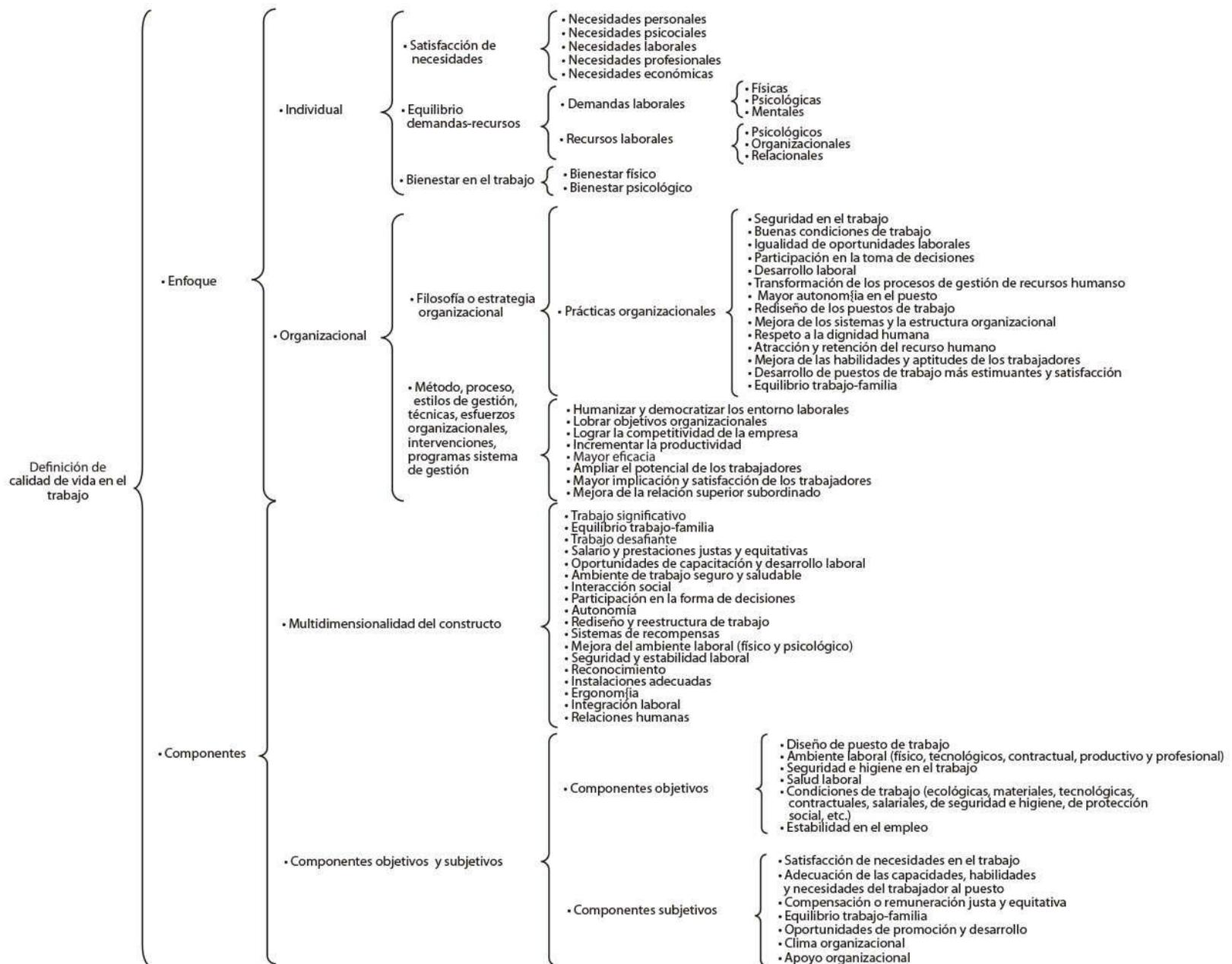


Figura 4-1. Definición de la calidad de vida en el trabajo: resultados del análisis basado en la teoría fundamentada.

En lo referente a los componentes de la calidad de vida en el trabajo se identifica y confirma la multidimensionalidad del constructo, prevaleciendo los componentes tanto objetivos como subjetivos.

Este análisis permite confirmar que la calidad de vida en el trabajo se enfoca al empleado y requiere de las acciones de la organización para lograr aspectos (factores) objetivos y subjetivos que prevalecen en los entornos laborales y que permiten que exista calidad de vida laboral.

CONCLUSIONES

En esta investigación los autores coinciden con otros autores respecto a que la calidad de vida en el trabajo es un constructo complejo y multidimensional para su definición y operacionalización. Si bien no existe un consenso en cuanto a la definición, se debe reconocer que considera múltiples aspectos (objetivos) del ambiente laboral y aspectos percibidos (subjetivos) por los trabajadores. Así también, implica una característica de interacción que tiene el trabajador con el entorno laboral y requiere de una perspectiva holística e integral para captar la totalidad de aspectos que engloban este constructo.

En esta investigación se concluye que la calidad de vida en el trabajo es la percepción subjetiva del trabajador respecto a las oportunidades que le brinda la organización para satisfacer una amplia gama de necesidades personales, laborales, profesionales, sociales, económicas por medio de un trabajo que les permite el pleno desarrollo, preservar su salud y su economía, en equilibrio con su vida personal y familiar. En esta definición se coincide con González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), respecto a que la calidad de vida en el trabajo es multidimensional, está basada en la percepción y se logra cuando el empleado ve cubiertas necesidades personales relacionadas con el trabajo.

También, para definir el constructo de calidad de vida en el trabajo y para construir instrumentos de medición no se deben soslayar los aspectos de este constructo recomendados por Segurado y Agulló (2002):

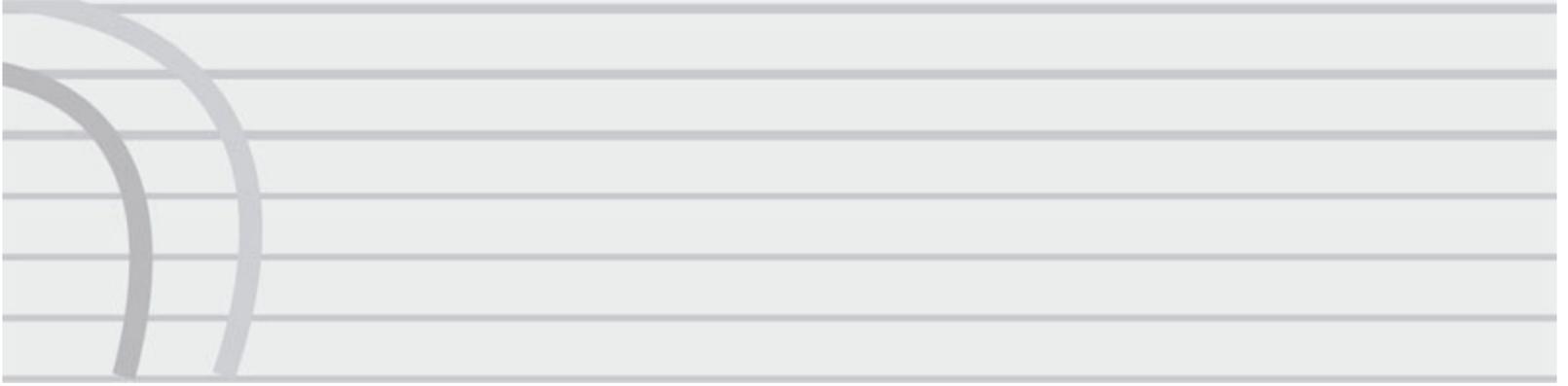
- a) La CVT centrada y dirigida al trabajador contra la centrada en la organización (estrategias y acciones implementadas por las organizaciones).
- b) La CVT psicológica (perspectiva subjetiva) comparada con la del entorno de trabajo (perspectiva objetiva).
- c) La naturaleza multidimensional del constructo: globalidad.
- d) La naturaleza interactiva: psicosocial.
- e) La naturaleza sistémica: holística e integradora.
- f) La naturaleza histórica: evolución desde la necesidad de humanizar los entornos laborales hasta el enfoque integral dirigido a lograr la salud laboral de los trabajadores.
- g) La naturaleza contextualizada: contexto laboral específico y puestos específicos de trabajo.

REFERENCIAS

- Ahmad, S. (2013). Paradigms of quality of work life. *Journal of Human Values*, 19(1), 73-78.
- Ahmadi, F., Salavati, A. y Rajabzadeh, E. (2012). Survey relationship between quality of work life and organizational commitment in public organization in Kurdistan province. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4 (1), 235-246.
- Alvarado, R. (2012). *Calidad de vida en el trabajo en el personal de enfermería de un HGZ*. Tesis de Especialidad. Facultad de Medicina de la UNAM.
- Arraiz, M. G. (2014). Teoría fundamentada en los datos: un ejemplo de investigación cualitativa aplicada a una experiencia educativa virtualizada en el área de matemática. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 41, 19-29.
- Arts, S., Kerkstra, A., Zee, J. y Huyer, H. (2001). Quality of working life and workload in home help services. *Nordic College of Caring Sciences*, 15, 12-24.
- Bergeron, J. L. (1982). La qualité de la vie au travail: de quoi parle-t-on exactement? *Revue Commerce*, 84(1), 55-66.
- Blanch, I. R. y Josep, M. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Fundamentos. Barcelona: EDIUOC.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism. Perspective and method*. Los Ángeles: University of California Press.
- Bowditch, J. L. y Buono, A. F. (1997). *A primer on organizational behavior*. New York: John Wiley & Sons.
- Bravo, M. J., Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En: Peiró, J. M. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo (Vol. II): La actividad laboral en su contexto*. España: Editorial Síntesis.
- Cabezas, C. (2000). La calidad de vida de los profesionales. *Revista Formación Médica Continuada*, 7, 53-68.
- Calderón, J. G., Borracci, R. A., Ángel, A., Sokin, F., Agüero, R., Manrique, J. L., Cariello, A. y Hansen, M. (2008). Características métricas de un cuestionario para evaluar la calidad de vida profesional de los médicos cardiólogos. *Revista Argentina de Cardiología*, 76(5), 359-367.
- Carlson, H. C. (1980). A model of quality of work life as a development process. En: Bruke, W.W. & Goodstien, L.D. (Eds.), *Trends and issues in organizational development: current theory and practices*. San Diego: University Associates.
- Carrell, M. R., Elbert, N. F. y Hatfield R. D. (1995). *Human resource management: global strategies for managing a diverse workforce*. New Jersey: Prentice Hall.
- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S. y Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6 (23), 143-158.
- Chacón, P., Quiñones, E. y Vígoya, A. (2004). *La calidad de vida laboral para una cultura de lo público: instrumentos para su gestión*. Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Charmaz, K. (2007). *Constructing grounded theory. A practical guide through qualitative analysis*. California: Sage.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGrawHill.
- Connell, J. y Hannif, Z. (2009). Call centers, quality of work life and HRM practices: an in-house/outsourced comparison. *Employee Relations*, 31(4), 363-381.
- Corbin, J. y Strauss, A. (1990). Grounded theory research: procedures, canons, and evaluative criteria. *Qualitative Sociology*, 13(1), 3-21.
- Da Silva. (2006). Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. Tesis de Doctorado. Facultad de Psicología de la Universidad de Barcelona.
- Das, T. y Vijayalakshmi, C. (2013). Quality of work life –A strategy for good industrial relations. *Advances in Management*, 6 (11), 8-15.
- Davis, L. E. (1966). The design of jobs. *Industrial Relations*, octubre, 21-45.
- Delamotte, Y. y Takezawa, S. (1984). *Quality of working life in international perspective*. Ginebra: OIT.
- Durán. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
- Dyer J. y Hoffenberg, M. (1975). *Evaluating the quality of work life*. USA: The Free Press.
- Elisaveta, S. (2006). Relationship among perceptions of quality of work life and job satisfaction. *Management Organization Review*, 2(3), 459-460.
- Elizur, D. y Shye, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life. *Applied Psychology, An International Review*, 39(3), 275-291.
- Espinosa, M. y Morris, P. (2002). *Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores*. Chile: Gobierno de Chile, Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios del Gobierno de Chile.
- Fernandes, E. (1996). *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade.
- Fernández Ríos, M. (1999). *Diccionario de RRHH. Organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- 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* (pp. 477-484). Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos.
- Fields, M. y Thacker, J. (1992). Influence of work life on company and union commitment. *Academy of Management Journal*, 35(2), 439-450.
- Flores, J., González, F. y García, P. (2010). Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad. *Zerbitzuan*, 47, 95-107.
- Flores, Z. R. y Madero, G. S. (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictores de la intención de permanencia. *Acta*

- Universitaria*, 22(2), 24-31.
- French, W. y Bell, C. (1996). Desarrollo organizacional: aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización. México: Pearson Education.
- Fuller, S. H. (1980). How quality-of-worklife projects work for General Motors. *Monthly Labor Review*, Julio, 37-39.
- Gaete, Q. R. (2014). Reflexiones sobre las bases y procedimientos de la teoría fundamentada. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, XXV(48), 149-172.
- García, H. G. y Manzano, C. J. (2010). Procedimientos metodológicos básicos y habilidades del investigador en el contexto de la teoría fundamentada. *Iztapalapa Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 69(31), 17-39.
- García, S. y González, J. (1995). Factores de motivación de los profesionales de la salud en atención primaria. *Revista de Formación Médica Continuada*, 2, 1.
- García, S. S. (1993). La qualitat de vida professional com a avantatge competitiu. *Revista de Qualitat*, 11, 4-9.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. y Donnelly, J. H. (1996). Organizaciones: comportamiento, estructura, procesos. México: McGrawHill.
- Giraldo, P. M. (2011). Abordaje de la investigación cualitativa a través de la teoría fundamentada en los datos. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6 (enero-junio), 79-86.
- Glaser, B. y Strauss, A. (2006). *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative analysis*. New Jersey: Aldine Transaction.
- Glaser, E. M. (1980). Productivity gains through work life improvement. *Personnel Journal*, 59, 71-77.
- Gómez, M. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá- Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18 (24), 225-236.
- González, L. (2008). *Calidad de vida laboral*. Cuba: Universidad de la Habana.
- González, P., Peiró, J. M. y Bravo, M. J. (1996). Calidad de vida laboral. En: Peiró, J.M. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo (Vol. II): La actividad laboral en su contexto*. España: Editorial Síntesis.
- González, R., Hidalgo, G. y Salazar, J. (2007). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de concepción. *Psicología y Salud*, 17(1), 115-123.
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. y Preciado, M. (2010). Instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO. *Ciencia y Trabajo*, 36, 332-340.
- González, M. A., Yoshimatsu, T. y Cantú, D. (2000). Ensayo sobre cómo mejorar la calidad de vida en las empresas. México. Recuperado el 29 de octubre de 2015, de <http://www.cbta197.edu.mx>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 2 (14), 271-276.
- Guest, R. H. (1979). Quality of work-life. Learning from Tarrytown. *Harvard Business Review*, 57, 76-87.
- Guízar, R. (2003). *Desarrollo organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Hackman, J. R. y Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organisational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hadi, A. y Ali, D. (2011). Determining the relationship between quality of work life (QWL) and organizational commitment of Melli Bank Staff in West Domain of Mazandaran in 2009-2010. *Australian Journal of Basic & Applied Sciences*, 5 (8), 682-687.
- Hanefah, M., Zain, A. Y., Zain, R. M., y Ismail, H. (2003). Quality of work life and organizational commitment among Malaysian Public and Government Accountants. *Malaysian Accounting Review*, 2(1), 68-80.
- Harvey, D. F. & Brown, D. (1998). *An experiential approach to organization development*. USA: Prentice Hall International Inc.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W., Jr. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage learning.
- Herrera, R. y Casals, M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 21 (1), 1-12.
- Heskett, J. Jones, T. O., Loverman, G. W., Sasser, W. E. y Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, (marzo-abril), 164-174.
- Huang, T., Lawler, J. y Lei, C. (2007). The effects of quality of work life on commitment a turnover intention. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 35 (6), 735-750.
- Jayakumar, A. y Kalaiselvi, K. (2012). Quality of work life-an overview. *International Journal of Marketing*, 1 (10), 140-150.
- Lau, R. S. M. (2000). Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management*, 11(5), 422-437.
- Martel, J. y Dupuis, G. (2006). Theory of work life: theoretical and methodological problems and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77(1), 333-368
- Mateu, A. H. (1984). *La nueva organización del trabajo*. Barcelona: Editorial Hispano Europea.
- Mirvis, P. y Lawler, E. (1984). Accounting for the quality of work life. *Journal of Occupational Behavior*; 5, 197-212.
- Munduate, L. (1993). Aportaciones de la perspectiva de la CVL a las relaciones laborales. En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.) *Gestión de recursos humanos y CVL*. Madrid: Eudema.
- Nadler, D. A. y Lawler, E. E. (1983). Factors influencing the success of labor-management quality of work life projects. *Journal of Occupational Behavior*, 1(1), 53-67.
- Nava, P. y Ramírez, A. (1999). Calidad de vida y satisfacción en el trabajo. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología de la UNAM.

- Peiró, J. M. y Prieto, F. (Eds.) (1996a). *Tratado de psicología del trabajo* (Vol. 1): La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis.
- Peiró, J. M. y Prieto, F. (Eds.) (1996b). *Tratado de psicología del trabajo* (Vol. 2): Aspectos psicosociales del trabajo. Madrid: Síntesis.
- Pichardo, M. A. (1998). Evaluación del impacto social. La calidad de vida como meta última del desarrollo. En: PNUD (Ed.) (1998). *Informe sobre desarrollo humano*. Madrid: Ediciones Mundi-Prensa.
- Poza de la, J. (1998). Satisfacción, clima y calidad de vida laboral. En: Rodríguez, A. (Coord.) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Poza, J. y Prior, J. (1988). Calidad de vida en el trabajo: un estudio empírico. En: *Libro de simposios, I Congreso Iberoamericano y III Nacional de psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos.
- Prajapat, A. y Sharma, V. (2014). Concepts and dimensions of quality of work life. *SHODH Pioneer Journal of IT & Management*, 10 (1), 93-98.
- Robbins, S. (1989). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- San Martín, C. D. (2014). Teoría fundamentada y Atlas.ti: recursos metodológicos para la investigación educativa. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 16 (1), 104-122.
- Sánchez, R., Álvarez, R. y Lorenzo, S. (2003). Calidad de vida profesional de los trabajadores de atención primaria del área 10 de Madrid. *Medifan*, 13, 291-296.
- Saraji, N. y Dargahi, H. (2006). Study of quality of work life (QWL). *Iranian Journal of Public Health*, 35(4), 8-14.
- Schlesinger, L. A. y Oshry, B. (2004). Quality of work life and the manager: Muddle in the middle. *Organizational Dynamics*, 13(1), 5-19.
- Schönhaut, L., Rojas, P. y Millán, T. (2009). Calidad de vida de los médicos residentes del programa de formación de especialistas en pediatría. *Revista Chilena de Pediatría*, 80 (1), 30-38.
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836.
- Sirgy, M., Efraty, D., Siegel, P. y Lee, D. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302.
- Sun, B. (1988). *Quality of working life programs: an empirical assessment of designs and outcomes*. EUA: University of Georgia.
- Suttle, J. L. (1977). Improving life at work: problems and prospects. En: Hackman, J. R. y Suttle, J. L. (eds.). *Improving life at work: behavioral science approaches to organizational change*. Santa Mónica: Goodyear Publishing Company.
- Tómas-Sábado, J., Sánchez, L. C., Maynegre, S. M., Porcel, N. V., Isidro, A. R. y Tor, L. A. (2011). Estructura factorial de la escala de calidad de vida profesional (CVP-35) en enfermeras de atención primaria. *Revista Psicología.com*, 15 (23), 1-7.
- Tulasi, V. Y, y Vijayalakshmi C. (2013). Quality of work life - a strategy for good industrial relations. *Advances In Management*, 6(11), 8-15.
- Turcotte, P. R. (1986). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Trillas.
- Tzafirir, S. y Gur, A. (2007). HRM practices and perceived service quality: the role of trust as a mediator. *Research and Practice in Human Resource Management*, 15 (2), 1-20.
- Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Vannathy, A. y Mehta, N. (2010). Quality of working life among sales professionals in pharmaceuticals, insurance, banking & finance companies. *The Indian Journal of Industrial Relations*, 46 (1), 138- 149.
- Visauta, B. (1983). La calidad de vida en el trabajo: un modelo de análisis. Tesis de Doctorado en Psicología Experimental. Universidad de Barcelona.
- Walton, R. E. (1973). Conciliación de conflictos interpersonales. México: Fondo Educativo Interamericano.
- Walton, R. E. (1975). Criteria for quality of working life. En: Davis, L.E. & Chernis, A. B. *The quality working life*. New York: The Free Press.
- Zare, H., Haghgooyan, Z. y Asl, Z. (2012). Determining and prioritizing the criteria and scales of quality of work life (QWF) by AHP Method. *European Journal of Social Sciences*, 27(3), 346-359.



Capítulo 5. Enfoques teóricos de la calidad de vida en el trabajo

Alina Ramírez Santiago y Juana Patlán Pérez

RESUMEN

En este capítulo se exponen 13 modelos de calidad de vida en el trabajo (CVT) y se comentan en orden cronológico, iniciando con la propuesta de Walton del año 1973, hasta abordar el modelo elaborado por Camacho e Higuita en el año 2013. Se analizan los diversos enfoques y teorías que fundamentan esta línea de investigación, identificando así los componentes característicos que integran los modelos de calidad de vida en el trabajo. Se realizó la revisión de las publicaciones originales de los autores, así como de la bibliografía complementaria, se contemplaron modelos desarrollados en diversos países, en distintos momentos históricos y en una variedad de sectores laborales que ofrecen una perspectiva amplia de la calidad de vida en el trabajo. Como resultado, se ofrece una síntesis de esos modelos. A manera de conclusión, se afirma que existen fundamentos teóricos y nociones, como teoría de la felicidad, modelo de transferencia, teoría motivacional, enfoque sistémico, entre otros; que reafirman a la calidad de vida en el trabajo como una condición multidimensional, psicosocial, sistémica, contextualizada y dinámica que influye en los resultados organizacionales, como la productividad y eficiencia. Mientras que la CVT influye en la experiencia laboral de los trabajadores y en su satisfacción, compromiso organizacional, motivación y bienestar laboral y general de los individuos. Se enfatiza la importancia de desarrollar modelos integrales orientados a la persona y se advierte la necesidad de identificar los alcances que puede conllevar la intervención organizacional mediante un enfoque de calidad de vida en el trabajo.

Palabras clave: calidad de vida en el trabajo, modelos de calidad de vida en el trabajo, teoría de calidad de vida en el trabajo, psicosocial, psicología laboral.

INTRODUCCIÓN

Un modelo es un instrumento de representación idealizada de la realidad que facilita la descripción y el análisis de un fenómeno. Resulta importante conocer los modelos propuestos por varios autores que explican la calidad de vida en el trabajo debido a que permiten conocer las dimensiones que la componen, así como la interacción de los factores que se ven envueltos en ella (Zúñiga, 2012).

En la literatura se identificaron 13 modelos o enfoques teóricos de la calidad de vida en el trabajo, los cuales se presentan y analizan a continuación de manera cronológica iniciando con el modelo propuesto por Walton en 1971, hasta el propuesto por Camacho e Higuera en el año 2013.

MODELOS DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Modelo de Walton

Walton(1973) propone que la calidad de vida en el trabajo se compone o integra de ocho categorías: compensaciones equitativas (justas) y adecuadas, condiciones de trabajo seguras y saludables, oportunidades de desarrollo y aplicación de las capacidades y habilidades del trabajador, oportunidades de crecimiento continuo. Integración social en el trabajo que se ejerce en la empresa, reglamentación o establecimiento de normas internas de la organización. Trabajo y espacio para la vida personal, importancia y relevancia social del trabajo en la vida laboral del individuo.

De acuerdo con Walton, algunas categorías serán más o menos relevantes en función de cada organización, puesto de trabajo e individuo. La interacción de todos los criterios genera calidad de vida laboral y dichos criterios deberán estar asociados a los niveles de productividad. Se esperaría que cuando incrementa la productividad también existe un aumento de la calidad de vida laboral. Sin embargo, cuando la productividad disminuye, la CVT se mantiene porque se trata de criterios en los que las organizaciones implementan acciones en beneficio de los trabajadores.

Modelo de Nadler y Lawler

Nalder y Lawler(1983), psicólogos y administradores estadounidenses, se dieron a la tarea de elaborar un modelo de calidad de vida en el trabajo que derivó en el planteamiento de una metodología de trabajo para la administración y dirección organizacional orientada principalmente al logro del bienestar y satisfacción de los individuos y, por consecuencia, a la mejora de la efectividad organizacional a través de la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.

El modelo se compone de cuatro elementos que, en conjunto, determinan la calidad de vida en el trabajo, mismos que se desarrolla a continuación. El primero se denomina participación en la toma de decisiones, e implica que se solucionen los problemas de manera participativa involucrando a los miembros a quienes afectará de manera inmediata la decisión a tomar. Es importante señalar que es indispensable tomar en cuenta a todo el personal sin hacer distinción alguna respecto a su nivel jerárquico. La reestructuración del trabajo es la segunda dimensión del modelo, se refiere a los cambios orientados a hacer que las necesidades individuales vayan más acorde con las estructuras sociales en el lugar de trabajo, dentro de las actividades implementadas para este fin se encuentran: enriquecimiento del trabajo y uso de grupos de trabajo autónomos. El tercer componente es la innovación en el sistema de recompensas, es decir, se considera que las recompensas son un factor determinante para la motivación, el esfuerzo y el rendimiento por lo que hacen hincapié en la creación de sistemas innovadores que promuevan un cambio favorable en el clima organizacional. Respecto al cuarto aspecto, mejoramiento del ambiente de trabajo, comprende actividades que implican mejoras en el entorno laboral físico y tangible, como cambios en la duración de la jornada laboral, reglas de trabajo, así como modificaciones del

entorno físico del trabajo.

Modelo de Turcotte

Turcotte (1986) plantea un modelo de calidad de vida en el trabajo que toma en cuenta el entorno extraorganizacional, el entorno de la tarea o entorno intraorganizacional; la naturaleza de la organización, los factores individuales y los factores socioculturales. Las interacciones de todos estos factores generan: a) estrés y síntomas de estrés, con consecuencias a nivel individual y organizacional, b) creatividad, con efectos individuales y organizacionales. Todos estos factores, en conjunto generan la calidad de vida en el trabajo.

Lo más importante de este modelo es la atinada integración de factores que toma en cuenta este autor y que repercuten positivamente generando calidad de vida en el trabajo y creatividad con beneficios individuales y organizacionales, y desde el punto de vista negativo, generando estrés y sus síntomas en los trabajadores con las respectivas consecuencias en la organización.

Modelo de Lares

El sociólogo Lares (1998, como se citó en Murillo, Ramírez, Maldonado y García, 2014) hace un intento por integrar diferentes dimensiones sociológicas, ambientales, económicas y psicológicas para la evaluación de la calidad de vida en el trabajo, y propone que esta afecta el bienestar individual y social. El autor explica que la relevancia del concepto deriva de que es del interés de diversos sectores de la sociedad y, en efecto, implica la categorización de una serie de indicadores sociales de naturaleza objetiva y subjetiva.

El componente objetivo y subjetivo de la calidad de vida en el trabajo se refleja en los sentimientos experimentados por los trabajadores respecto a su vida laboral

Modelo de Sirgy, Efraty, Siegel y Lee

El modelo propuesto por Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (2001) se basa en las teorías motivacionales de Maslow (1954), y Herzberg (1966), y en el modelo de transferencia (*spillover effect*, Georges y Brief, 1990 en Martel y Dupuis, 2006). Es conveniente precisar de forma introductoria sobre el modelo de transferencia, el cual establece que la satisfacción en el trabajo afecta otras áreas de la vida, pero a su vez también la influyen esas esferas. De igual forma, Leiter y Durup (1996, como se citó en Martel y Dupuis, 2006), explican que esa influencia puede ser directa o indirecta, la primera se refiere a toda condición objetiva en cualquiera de los ámbitos de la vida que afecta el ámbito laboral, sin importar que sea percibido de esta forma por los individuos, mientras que la indirecta se refiere a la condición de estrés o satisfacción derivada de la percepción sobre alguna condición objetiva particular. En síntesis, el modelo explica que las personas tienen necesidades básicas que buscan satisfacer por medio del trabajo, y el grado de satisfacción en el ámbito laboral influye la satisfacción en otras esferas de la vida.

El modelo propuesto considera como elementos antecedentes la satisfacción de necesidades desde el ambiente de trabajo, así como de los requerimientos de la tarea, el comportamiento del supervisor y desde programas auxiliares; dando como resultado un compromiso organizacional.

Modelo de Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas

Este modelo lo desarrollaron Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas en el año 2002. Los investigadores se enfocaron en el estudio de la calidad de vida en el trabajo para identificar los elementos que representan fortalezas y áreas de oportunidad en el ámbito hospitalario. Para el desarrollo del modelo se basaron en el sistema de gestión de la excelencia de la Fundación Europea de la Administración de Calidad (European Foundation for Quality Management, 1997 como se citó en Casas *et al.*, 2002), específicamente en el criterio número 3 denominado personas, el cual analiza el sistema de gestión y desarrollo de personal de manera individual, por equipos y a nivel organizacional, así como la planificación de sus políticas y estrategias.

Otro de los sustentos teóricos de este modelo es la noción de multidimensionalidad, que se refiere, por un lado, al entorno en que se realiza el trabajo, mientras que por el otro, a la experiencia psicológica de los trabajadores (González, Peiró y Bravo, 1996 en Casas *et al.*, 2002); en otras palabras, existe un componente objetivo y subjetivo de la calidad de vida en el trabajo. Asimismo, el modelo parte de las teorías motivacionales de McGregor (factores intrínsecos y extrínsecos), Maslow (necesidades primarias y secundarias) y de Herzberg (factores higiénicos e intrínsecos) (Espinosa, 1998 como se citó en Casas *et al.*, 2002; Lázaro, 1999 como se citó en Casas *et al.*, 2002).

Por último, derivado de su análisis, los autores concluyeron que el modelo debe contemplar un enfoque longitudinal, donde es fundamental el análisis del clima laboral como resultado de los proyectos directivos y la toma de decisiones a lo largo de la historia de la institución.

Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002) afirman que:

...la CVL (calidad de vida laboral) puede definirse, pues, como un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir el más completo desarrollo del ser humano.

Modelo de Segurado y Agulló

Segurado y Agulló (2002) elaboraron un modelo cuya premisa es la condición psicosocial del constructo, lo cual implica un carácter sistémico y contextualizado. Después de analizar las diversas conceptualizaciones que han caracterizado la calidad de vida en el trabajo, los autores identificaron cuatro categorías de indicadores en función de su procedencia, es decir, si provienen del individuo, del medio ambiente de trabajo, de la organización o del entorno social.

De acuerdo con estos autores, la calidad de vida en el trabajo es un fenómeno complejo cuya metodología de estudio integra los principios enumerados a continuación:

- Multidimensionalidad. Considera al componente objetivo y subjetivo como un todo global.
- Sistémico. Interdependencias del área laboral respecto a la extralaboral.
- Interactividad. En lo individual mediante el rol de trabajador que modifica el entorno laboral, mientras que en el aspecto sistémico la calidad de vida laboral es una totalidad compuesta de elementos interdependientes.
- Contextualización. Las experiencias en la vida laboral ocurren en condiciones espaciales y temporales de trabajo específicas.
- Compatibilidad. Intereses organizacionales y expectativas de los trabajadores.

Modelo de Martel y Dupuis

Por su parte, Martel y Dupuis (2006) elaboraron un modelo de calidad de vida en el trabajo que se basa en la noción aristotélica de la felicidad, descrita como una condición relativa estable en el tiempo que permite la adaptabilidad del ser humano mediante la obtención de bienes específicos, por ende, la conducta siempre está orientada hacia la obtención de esos objetivos (Dupuis *et al.*, 2000 como se citó en Martel y Dupuis, 2006). Asimismo, el modelo se basa en las cuatro dimensiones del trabajo propuestas por Turcotte (1988 como se citó en Martel y Dupuis, 2006), mencionadas antes en el presente capítulo. Por último, las aportaciones de Duquette *et al.*, (1994, como se citó en Martel y Dupuis, 2006) proporcionan los fundamentos teóricos en términos de medición, es decir, toda escala debe evaluar el componente no lineal del modelo, pero también deberá integrar una escala que evalúe el componente lineal, otorgando a ambas escalas un valor equitativo.

Como resultado de la perspectiva teórica de los autores, a continuación se menciona la definición planteada:

Se define a la calidad de vida en el trabajo, en un momento dado, como aquella condición experimentada por los individuos en la consecución de metas organizadas jerárquicamente dentro de los dominios del trabajo, donde la reducción de la brecha que separa al individuo de tales metas se refleja en un impacto positivo en la calidad de vida (general) de los individuos, así como en su desempeño organizacional y, consecuentemente, en el funcionamiento de la sociedad.

De acuerdo con estos autores, se deben resaltar las siguientes cualidades metodológicas del modelo de calidad de vida en el trabajo:

- La calidad de vida en el trabajo no depende de otros constructos con los que se ha venido relacionando de manera tradicional en la literatura, lo cual conlleva al siguiente punto;
- para su evaluación se mide al constructo *per se*;
- la definición propuesta no hace referencia alguna sobre los componentes del constructo, lo cual promueve que los investigadores diferencien, por un lado, la definición y, por el otro, las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo;
- al tratarse de un constructo dinámico, el inventario de medición desarrollado por los autores garantiza la medición de tres tipos de cambios mediante la valoración subjetiva que realizan los trabajadores respecto a su condición laboral. El primero es el cambio alfa, este evalúa de forma individual cada uno de los componentes de la calidad de vida en el trabajo, para lo que el individuo debe señalar el punto en el que considera que se encuentra respecto a los dos extremos posibles, que van desde la *peor situación* hasta la *situación ideal*. El segundo tipo de cambio se denomina beta, el cual evalúa la percepción de mejora-

deterioro- estabilidad para cada uno de los elementos que componen la calidad de vida en el trabajo. El último es el cambio gama que evalúa la importancia que otorga el individuo a cada dominio de la calidad de vida en el trabajo, es decir, lo define como un elemento que va desde lo *esencial* hasta lo *usual*.

Modelo de Chan y Wyatt

Chan y Wyatt (2007) consideran que la calidad de vida en el trabajo se debe observar en un enfoque de satisfacción de necesidades, es decir, cuanto mayor sea la percepción de calidad de vida en el trabajo más de las seis necesidades serán satisfechas mediante la experiencia laboral. Para probar su modelo, los autores evaluaron a trabajadores del giro bancario, financiero, de seguros y exportación de diversas empresas de Shanghái, cuyos hallazgos sustentan su hipótesis.

El modelo retoma el enfoque de Sirgy *et al.* (2001), que se ha explicado en este capítulo, por lo que cuyos principios son el modelo de transferencias y de satisfacción de necesidades. Se debe mencionar que los autores adaptaron la versión original del modelo de Sirgy *et al.* (2001), quedando un total de seis necesidades de satisfacción de las siete originales, ya que descartaron las necesidades estéticas debido a que en los estudios en esta línea de investigación no es predictora de diversas variables dependientes.

Esas necesidades se describen a continuación:

- Satisfacción de las necesidades de salud y seguridad hace referencia a la protección contra las enfermedades y lesiones en el trabajo y fuera del trabajo.
- Satisfacción de las necesidades económicas y familiares se enfoca a la seguridad en el empleo y otras necesidades familiares, como suficiente tiempo de trabajo para atender las necesidades de la familia.
- Satisfacción de necesidades sociales.
- Satisfacción de las necesidades de estima, como reconocimiento y apreciación de la obra de uno, tanto dentro como fuera de la organización.
- Satisfacción de necesidades de actualización.
- Satisfacción de las necesidades de conocimientos, siendo estas aprender a mejorar las habilidades de trabajo y las competencias profesionales.

Desde una perspectiva de responsabilidad social empresarial en la que la calidad de vida en el trabajo es un área reconocida de investigación, Chiang y Krausse (2009) propone un modelo de calidad de vida en el trabajo en el que clasifica los indicadores como un concepto multidimensional, lo que permite, de acuerdo con Poza y Prior (1988, como se citó en Chiang y Krausse, 2009), que no exista un sesgo al integrar las condiciones objetivas y subjetivas que se presentan en una situación real del trabajo.

Como síntesis de su trabajo de investigación, estos autores concluyen que la literatura en materia de calidad de vida en el trabajo se caracteriza por estudiar las variables involucradas en este constructo, mientras que otros autores tienden a priorizar las características personales de los individuos.

Modelo de González, Hidalgo, Salazar y Preciado

En el año 2010 González, Hidalgo, Salazar y Preciado, catedráticos de la Universidad de Guadalajara, elaboraron un modelo de calidad de vida en el trabajo, que se basa en la teoría de la motivación de Maslow (1991 como se citó en González *et al.*, 2010), la cual supone que los trabajadores valoran objetiva y subjetivamente el grado en que sus necesidades de seguridad, sociales, autoestima y autorealización se logran por medio del trabajo. Otro de los fundamentos teóricos del modelo es el neopositivismo, que establece a la lógica como el criterio para establecer las categorías de un constructo y, en efecto, definir como objeto de estudio a aquellos que puedan separarse en sus partes, asimismo, el neopositivismo se basa en los criterios de objetividad y pertinencia para determinar la validez en la construcción de definiciones conceptuales de las variables.

Por lo anterior, González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), definen a la letra que:

La CVT (calidad de vida en el trabajo) es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través de su empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: Soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar obtenido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre.

Modelo de An, Yom y Ruggiero

Los autores An, Yom y Ruggiero (2011) afirman que la cultura organizacional tiene un impacto en la calidad de vida en el trabajo. Desarrollaron un modelo y lo aplicaron a una muestra de enfermeras de diversos hospitales universitarios de Korea, los hallazgos del estudio confirman su planteamiento.

El modelo tiene sus bases en el modelo de valores en competencia de Quinn y Rohrbaugh (1983 como se citó en An, Yom y Ruggiero, 2011), por el que se evalúa la cultura organizacional y la efectividad organizacional a través de dos ejes; uno incorpora los valores control/flexibilidad en sus extremos, mientras que el otro eje incorpora los valores persona/organización, en función de la tendencia que presente la organización se le puede clasificar en la siguiente tipología cultural: cultura de afiliación, racional, progresiva (cambiante) y de mantenimiento (de control).

De igual forma, el modelo de Walton (1975, como se citó en An, Yom y Ruggiero, 2011), sirve de sustento teórico del modelo, mismo que se ha expuesto en este capítulo, y que a grandes rasgos propone que la calidad de vida en el trabajo puede influir de manera positiva la efectividad organizacional así como la cultura organizacional.

Modelo de Camacho e Higuita

Camacho e Higuita (2013) realizaron una investigación cuyo objetivo fue diseñar un modelo de teletrabajo para una empresa colombiana del sector energético que lograra conciliar la productividad con la calidad de vida laboral.

Su metodología de la investigación consistió en aplicar un diagnóstico de necesidades de los clientes de una

empresa y con base en los resultados elaboraron un plan de trabajo que incluyó la aplicación de entrevistas por grupos focales para evaluar los elementos objetivos y subjetivos que determinan la productividad, y una vez analizada, la información recabada con esta técnica, identificaron las categorías centrales así como sus respectivas categorías:

Considerando la información expuesta, Camacho e Higuera (2013) concluyen que:

Las fuerzas que intervienen en el teletrabajo son la eficiencia, la productividad y la calidad de vida laboral. La eficiencia equivale a la fuerza ejercida, y se obtiene a partir de la optimización de los procesos, el uso adecuado de los recursos y la implementación de una estructura organizacional que permita cumplir los objetivos de los proyectos en el marco de tiempo establecido. La productividad es el elemento perseguido especialmente por los directores de la organización, y la calidad de vida laboral es el factor deseado por sus empleados.

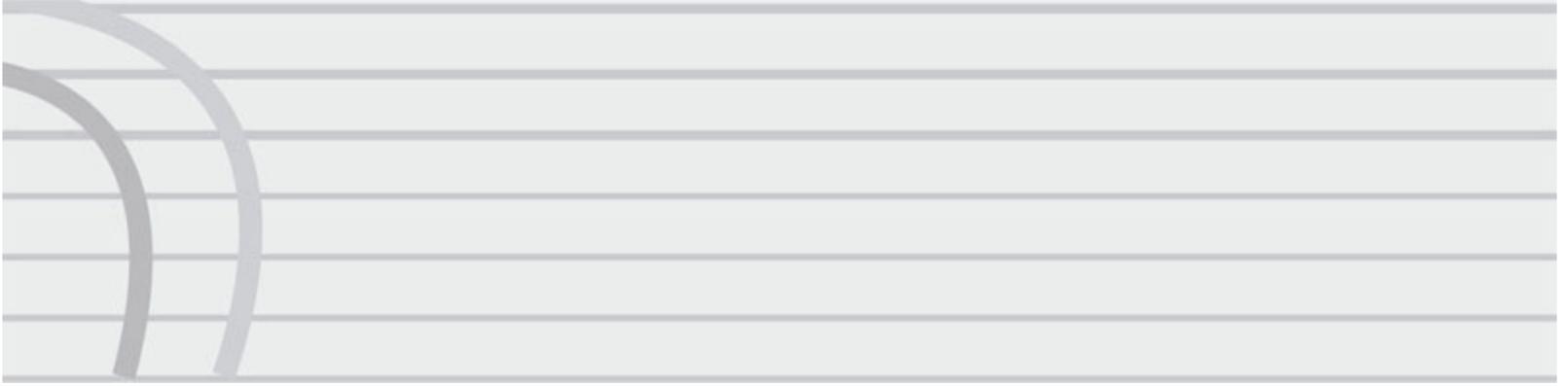
CONCLUSIÓN

Al analizar los modelos expuestos se identifican las bases teóricas que caracterizan el estudio de la calidad de vida en el trabajo, entre los que destaca la noción aristotélica de la felicidad, el modelo de transferencia, la teoría motivacional y el enfoque sistémico. Como resultado de esas posturas teóricas se ha venido conformado la literatura e investigación sobre calidad de vida en el trabajo de una manera particular la que incorpora una concepción y metodología de investigación integral, multidimensional, interactiva, contextualizada y dinámica del constructo.

De acuerdo con los autores revisados en el capítulo, los alcances de la calidad de vida en el trabajo repercuten en el bienestar social e individual (Lares, 1998), en la satisfacción laboral y general de los individuos (Sirgy *et al.*, 2001), en la efectividad organizacional (An, Yom y Ruggiero, 2011), y en la satisfacción de necesidades personales (González *et al.*, 2007). Por eso no basta con desarrollar teoría, sino que la investigación debe ser aplicada y llevada a la práctica, y garantizar la implementación de estrategias organizacionales viables que mejoren la calidad de vida en el trabajo de los individuos.

REFERENCIAS

- An, J. Y., Yom, Y. H. y Ruggiero, J. S. (2011). Organizational culture, quality of work life, and organizational effectiveness in Korean University Hospitals. *Journal of Transcultural Nursing*, 22(1), 22-30.
- Camacho P. R. e Higuita, L. D. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento y Gestión*, 35, 87-118.
- Casas, J., Repullo, J. R., Lorenzo, S., & Cañas, J. J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administracion Sanitaria*, VI(23), 143-160.
- Chan, W. K., & Wyatt, T. A. (2007). Quality of work life: a study of employees in Shanghai, China. *Asia Pacific Business Review*, 13(4), 501-517.
- Chiang, M. M. & Krausse, K. A. (2009). Estudio empírico de calidad de vida labboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente de trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. *Horizontes Empresariales*, 8 (1), 23-50.
- Martel, J. P. y Dupuis, G. (2006), Quality of worklife: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368.
- Moyano, D. E. (2012). Concepto, modelos y algunas evidencias relativas a la calidad de vida laboral. En C. Zúñiga Rivas (Ed.), *Psicología, sociedad y equidad: aportes y desafíos*, 223-247, Chile: Salesianos Impresores S.A.
- Murillo, M., Ramírez, M. C., Maldonado, S. E. y García, B. R. (2014). Valídadación de un instrumento de la calidad de vida laboral en una institución de educación pública a nivel superior en México. *International Journal of Arts & Sciences*, 61-79.
- Nadler, D. & Lawer, E. (1983). Quality of work life: perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, 11(3), 20-30.
- Segurado, T. A. & Agulló, T. E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- 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(3), 241-302.
- Turcotte, P. (1986). *Calidad de vida en el trabajo: Antiestrés y creatividad*. México: Editorial Trillas.
- Zúñiga, C. (2012). *Psicología, sociedad y equidad: aportes y desafíos*. Santiago-Chile: Colección Praxis Psicológica.



Capítulo 6. Escala de calidad de vida en el trabajo diseñada mediante redes semánticas naturales para población mexicana

Juana Patlán Pérez

RESUMEN

En la revisión de la literatura se identifican múltiples y diversas escalas para medir la calidad de vida en el trabajo (CVT). Se debe señalar que la medición de la calidad de vida laboral en trabajadores mexicanos es un reto por el reducido número de instrumentos desarrollados para esta población. El objetivo de este trabajo fue realizar la construcción de la escala de CVT por medio de redes semánticas naturales. La metodología utilizada en el diseño y construcción de la escala se efectuó en ocho etapas: revisión de la literatura, determinación de factores y estructura conceptual de la escala, determinación de significados psicológicos de la calidad de vida en el trabajo por redes semánticas naturales (RSN), contrastación de los resultados obtenidos en la revisión de la literatura y las RSN, definición de la CVT y de los factores que conforman la escala, construcción del banco de reactivos, validación interjueces del banco de reactivos y construcción de la escala. Al inicio la escala se diseñó con 314 reactivos, posterior a la validez interjueces de la escala se obtuvieron 214 integrados en 16 factores incluidos en cuatro grupos: a) factores individuales (F1. Equilibrio trabajo-familia, F2. Satisfacción con el trabajo, F3. Desarrollo laboral y profesional, F4. Motivación en el trabajo, F5. Bienestar en el trabajo); b) factores del ambiente de trabajo (F6. Condiciones y medio ambiente laboral, F7. Seguridad y salud en el trabajo); c) factores del trabajo y la organización (F8. Contenido y significado del trabajo, F9. Retribución económica por el trabajo, F10. Autonomía y control en el trabajo, F11. Estabilidad laboral, F12. Participación en la toma de decisiones) y d) factores del entorno sociolaboral (F13. Relaciones interpersonales, F14. Retroalimentación, F15. Apoyo organizacional, F16. Reconocimiento). Además, la escala contiene un factor para medir la calidad de vida en el trabajo global. También incluye 40 variables clasificatorias (8 variables sociodemográficas, 25 referentes al trabajo, 3 de salud y 4 de la organización).

Palabras clave: calidad de vida en el trabajo, redes semánticas naturales, construcción de pruebas industriales, psicometría.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Walton (1973), la calidad de vida en el trabajo integra los diversos logros laborales que se obtuvieron como consecuencia de la revolución industrial y la producción en masa. Según este autor, la CVT incluye aspectos legislados en materia del trabajo de menores, establecimiento del horario de trabajo (8 horas por día y 40 horas a la semana), regulación de las compensaciones, protección al trabajador contra riesgos y accidentes de trabajo, entre otros. De esta forma, Walton (1973) señala que la CVT en los decenios de 1930-39 y 1940-49 se enfocaba a la seguridad en el trabajo derivado de los riesgos en los procesos laborales; en el decenio de 1950-59 los psicólogos plantearon la necesidad de mejorar la moral y productividad de los trabajadores; en el de 1960-69 la CVT dio paso al desarrollo de igualdad de oportunidades para el empleo y numerosos esfuerzos para el enriquecimiento de puestos. En el decenio de 1970-79 se pone énfasis en incluir en la calidad de vida en el trabajo las necesidades humanas y aspiraciones de los trabajadores.

Por su parte, Seashore (1973) planteaba que los indicadores para medir la CVT deben formularse desde la perspectiva del trabajador, del empleador y de la sociedad. En particular, recomienda que la calidad de vida en el trabajo se debe definir y medir considerando condiciones y eventos laborales pasados, cambios y tendencias en el empleo y las consecuencias que el trabajo tiene en los empleados. Por ejemplo, el estrés laboral en determinadas ocupaciones puede aparecer por periodos largos de tiempo y provocar trastornos psicósomáticos y enfermedades, afectando la salud de los trabajadores y su calidad de vida en el trabajo.

La generación de indicadores de CVT en sus orígenes fue muy diversa. Sheppard (1974) recomendaba el uso de indicadores para medirla, en específico, los centrados en la satisfacción con el trabajo. Lawler III (1974) argumentaba la necesidad de medir la CVT psicológica. Walton (1973) planteaba criterios que debe cubrir la calidad de vida en el trabajo: compensación equitativa y adecuada, condiciones de trabajo seguras y saludables, oportunidades para aplicar y desarrollar las habilidades en el trabajo, así como para el continuo desarrollo laboral, integración social en la organización, normas y reglamentos de trabajo, equilibrio en la vida laboral y familiar, y relevancia social del trabajo. Sin embargo, el desarrollo de escalas de medición de la CVT en los últimos 15 años muestra la diversidad de factores que se han considerado para medirla.

De acuerdo con la revisión efectuada de la literatura para la medición de la calidad de vida en el trabajo se identifican múltiples escalas e instrumentos de medición, muchas diseñadas para poblaciones de otros países, con una diversidad de factores y características. A continuación, se mencionan los principales instrumentos de medición identificados en la literatura y sus características.

- Quinn y Staines (1979), investigadores de *Nacional Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH), desarrollaron una escala (Quality work life questionnaire) basada en el constructo calidad de vida. Este instrumento se conforma de ocho subescalas: condiciones de trabajo, exigencias vida-trabajo, clima hacia la seguridad, discriminación, ergonomía, salario y beneficios, hostigamiento y flexibilidad. De acuerdo con el análisis exploratorio (validez de constructo), la escala se conforma de 46 reactivos y cuenta con cuatro opciones de respuesta.
- Chen y Farh (2000) desarrollaron una escala para medir las percepciones de los trabajadores acerca de la calidad de vida en el trabajo con cuatro dimensiones: características del trabajo, compensaciones y beneficios, comportamiento del supervisor y equilibrio entre trabajo y vida personal.

- Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (2001) diseñaron una escala (Quality of work life scale) con siete factores (necesidades de seguridad y salud en el trabajo, necesidades económicas y familiares, necesidades sociales, necesidades de autoestima, necesidades de actualización, necesidad de conocimientos y necesidades estéticas [creatividad]) y 16 dimensiones. Esta escala cuenta con 16 reactivos y tiene un formato de respuesta tipo Likert de 7 puntos (1 = falso, 7 = cierto).
- La escala Q-Labors 56, diseñada para personal sanitario, consta de 56 reactivos y 10 factores: relaciones jerárquicas, relaciones interpersonales, horario y vida personal, realización profesional, medio físico y tecnológico, cooperación entre unidades, planificación y gestión, relación con los pacientes, incentivo y promoción, y sobrecarga laboral. Es una escala que tiene un formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos (1 = total desacuerdo, 5 = total acuerdo). (Toledo, Merino y Cruz, 2010; Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002).
- El CVP-35 es un instrumento que mide la calidad de vida profesional. Consta de 35 reactivos en una escala de Likert de 10 puntos y mide tres dimensiones (apoyo directivo, cargas de trabajo y motivación intrínseca). (Martín, Gómez, Martínez, *et al.*, 2008; Martín, Cortés, Morente *et al.*, 2004).
- Chacón, Quiñones y Vigoya (2004) proponen que la calidad de vida en el trabajo se refiere a la existencia objetiva de un ambiente laboral que es percibido por el trabajador como satisfactorio y propicio para su bienestar y desarrollo. La escala propuesta por estos autores se conforma de tres factores (clima laboral, cultura organizacional y cambio organizacional) y cuenta con un formato de respuesta tipo Likert de 4 puntos (1 = total desacuerdo, 4 = total acuerdo).
- Herrera y Cassals (2005) diseñaron un instrumento para medir la CVT de las enfermeras. Esta escala se compone de 10 factores y 54 reactivos. Los factores I al VIII corresponden a situaciones negativas y los factores IX y X (agonía y muerte, relación con los médicos, preparación inadecuada, carencia de sostén, conflicto con otros enfermeros, sobrecarga de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento y vulnerabilidad) se refieren a situaciones positivas (satisfacción y autoestima).
- El instrumento de autodiagnóstico para las empresas diseñado en el marco de la Responsabilidad social empresarial por la Fundación del Empresario Chihuahuense, AC, incluye un módulo de calidad de vida en la empresa (FECHAC, 2005). Cuenta con un formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos (1 = más alto grado de semejanza; 5 = más bajo grado de semejanza) e incluye un factor y 15 indicadores de calidad de vida en la empresa.
- Duro (2005) elaboró la encuesta de calidad de vida y salud laborales integrada por 89 preguntas que miden seis factores: condiciones de adaptación, condiciones de ajuste, condiciones de experiencia subjetiva, condiciones de trabajo, condiciones moduladoras y condiciones de control. Es una encuesta que originalmente se diseñó con 176 reactivos con un formato de respuesta tipo Likert de 8 puntos (1 = valor extremadamente bajo, 8 = valor extremadamente alto).
- González (2006) desarrolló un instrumento de calidad de vida en el trabajo que mide cuatro factores (satisfacción laboral, apoyo de la empresa, relaciones interpersonales y desarrollo profesional). Consta de 41 reactivos con tres opciones de respuesta: sí, no, a veces.
- El inventario sistemático de calidad de vida laboral (Quality of working life systematic inventory) de Martel y Dupuis (2006) está diseñado con base en Turcotte (1988), incluye cuatro factores: naturaleza intrínseca del trabajo, contexto físico, contexto psicosocial y contexto organizacional. Es una escala que consta de 33 reactivos y cuenta con un formato de respuesta de 7 puntos (1 = nada importante, 7 = esencial).
- Chiang y Krausse (2009) proponen un instrumento de calidad de vida laboral basado en la norma

internacional SA8000, en los principios internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y en las convenciones internacionales de los derechos de los trabajadores. El instrumento se compone de 118 reactivos integrados en cuatro dimensiones: indicadores individuales, condiciones y medio ambiente de trabajo, organización e indicadores globales. El instrumento está diseñado de forma combinada: a) preguntas dicotómicas cerradas con dos alternativas de respuesta (sí, no) y b) una escala de intensidad creciente o decreciente de categorías de respuesta con un formato tipo Likert de 5 puntos (1 = muy en desacuerdo, 5 = muy de acuerdo).

- La escala de calidad de vida laboral para enfermeras (Quality of nursing work life scale) la desarrollaron Brooks, Storfjell, Omoike *et al.*, (2007) y consta de 42 reactivos diseñados con una escala de respuesta tipo Likert de 6 puntos (1 = totalmente en desacuerdo, 6 = totalmente de acuerdo). La escala consta de cuatro factores: vida- trabajo-familia, diseño del trabajo, contexto del trabajo, mundo del trabajo.
- La escala de calidad de vida relacionada con el trabajo (Work-related quality of life scale) la desarrollaron Van, Edwards y Easton (2007) y está dirigida a trabajadores de la salud. Esta escala consta de seis factores: satisfacción con el trabajo y la carrera laboral, bienestar general, interferencia trabajo-familia, estrés en el trabajo, comodidad en el trabajo y condiciones de trabajo. Esta misma escala se ha adaptado para personal de instituciones de educación superior (Edwards, Van, Easton *et al.*, 2009). Consta de 23 reactivos y tiene una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos (1 = totalmente en desacuerdo, = totalmente de acuerdo).
- Calderón, Borracci, Angel, *et al.*, (2008) diseñaron un cuestionario para evaluar la calidad de vida profesional de médicos cardiólogos en Argentina. Este cuestionario mide tres factores: percepción de la situación laboral, posibilidad de realización personal y expectativa de futuro. Se compone de 14 reactivos con una escala de respuesta tipo Likert con 5 puntos.
- Azócar y Díaz (2008) diseñaron un instrumento para medir la calidad de vida laboral de personal secretarial. El cuestionario cuenta con 11 preguntas con diversas opciones de respuesta: dicotómicas, tricotómicas, Likert de 4 puntos (1 = nunca, 5 = siempre). Este cuestionario mide la calidad de vida laboral desde el punto de vista social, económico y socioeconómico.
- García, Guevara y Mella (2008) diseñaron la escala de calidad de vida laboral para teletrabajadores en República Dominicana. Mide nueve factores: integración social, suficiencia en las retribuciones, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, desarrollo de capacidades humanas, equilibrio entre vida y trabajo, soporte e información disponible, acoso laboral y ergonomía. Está diseñada en formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos (1 = pobre, 5 = excelente) y consta de 50 reactivos.
- La escala de calidad de vida laboral (Quality work life scale) desarrollada por Erdem (2008, 2014) se enfoca a profesores de bachillerato y mide siete factores: área de vida, condiciones de trabajo seguras y saludables, desarrollo de las capacidades del empleado, responsabilidad social, integración social, ambiente democrático, equidad de las compensaciones. Está diseñada con una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos (1 = en desacuerdo, 5 = muy de acuerdo).
- Blanch (2008) diseñó el cuestionario de calidad de vida laboral. Consta de dos partes, la primera se integra de 14 factores (condiciones de trabajo, clima social de trabajo, política organizativa, satisfacción con la organización, adaptación a la organización, ideología gerencial, bienestar laboral, valores personales, evolución laboral, afrontamiento, sueños, identidad, violencia y efectos colaterales del trabajo) y la segunda se conforma de variables sociodemográficas. La escala cuenta con un formato de respuesta de 0 a 10 y de 1 a 7.
- Kimura y Carandina (2009) desarrollaron y validaron una versión corta para medir la calidad de vida en el

trabajo de enfermeras de hospitales. Este instrumento se basa en las percepciones de la satisfacción e importancia con cuatro aspectos de su trabajo: valoración institucional y reconocimiento, condiciones de trabajo, seguridad y salario, identidad e imagen profesional e integración con el equipo. La escala cuenta con un formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos (1 = muy insatisfecho y no importante, 5 = muy satisfecho y muy importante). Originalmente constaba de 71 reactivos, sin embargo, con el piloteo la escala se integró por 31.

- El índice de calidad de vida en el trabajo diseñado por Royuela, López-Tamayo y Suriñach (2009) fue construido de acuerdo con la estructura de la Comisión Europea y validado en población de varias regiones de España. Este índice se integra de 10 dimensiones: satisfacción intrínseca del trabajo, aprendizaje a lo largo de toda la vida y desarrollo profesional, equidad de género, salud y seguridad en el trabajo (riesgos, accidentes y enfermedades profesionales), flexibilidad y seguridad social, inclusión y acceso al mercado de trabajo, organización del trabajo y equilibrio trabajo-vida personal; diálogo social e involucramiento del trabajador, diversidad y no discriminación, y rendimiento en el trabajo.
- González, Hidalgo, Salazar *et al.*, (2010) diseñaron una escala de calidad de vida en el trabajo, denominada GOHISALO, integrada por siete factores: soporte institucional, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal, administración del tiempo libre. Esta escala cuenta con 74 reactivos y un formato de respuesta de 5 puntos (0 = nada satisfecho, nunca, nada de acuerdo, nulo compromiso, 4 = máxima satisfacción, siempre, totalmente de acuerdo, total compromiso).
- En España, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social ha desarrollado desde 1999 la encuesta de calidad de vida en el trabajo (ECVT) con el fin de investigar la calidad de vida que tienen los trabajadores en España, lo que ha permitido recabar información estadística de manera continua acerca de la situación sociolaboral de los empleados y sus percepciones de las condiciones y relaciones laborales (MTI, 2010). Esta escala se conforma de 13 factores: satisfacción en el trabajo, organización del trabajo, entorno laboral, relaciones laborales, tiempo de trabajo, seguridad en el trabajo, formación académica y profesional, compensación por el trabajo, conciliación de la vida laboral y la vida familiar, actitudes y opiniones, negociación colectiva, asociacionismo, movilidad laboral y geográfica. La encuesta consta de 101 reactivos, con preguntas abiertas de opción múltiple y preguntas con formato de respuesta tipo Likert de 10 puntos (0 = nulo; 10 = muy alto).
- El Ministerio de Salud del Gobierno de Chile realizó la primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras de Chile durante 2009-2010 (Vallebuona, 2011). Está conformada por ocho módulos: situación laboral actual e historia ocupacional, condiciones de trabajo, factores de riesgo psicosociales, calidad de vida y salud, compromiso del hogar, educación, ingresos, otros ingresos. En total, la encuesta se integra de 428 preguntas del tipo opción múltiple, abiertas y Likert.
- Flores y Madero (2012) proponen un instrumento de medición de la calidad de vida en el trabajo que mide seis factores (perspectiva individual, aspectos grupales, estilo de liderazgo, estructura organizacional, prácticas de recursos humanos y soporte personal) y se integra de 82 reactivos. Cuenta con un formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos.
- Chandranshu (2012) construyó una escala de experiencias de calidad de vida en el trabajo integrada por 12 factores: satisfacción con el trabajo, cultura de sensibilidad y apoyo familiar, motivación del empleado, apoyo organizacional, compensación, desarrollo y crecimiento laboral, diseño flexible del trabajo, apoyo emocional del supervisor, beneficios y recompensas, comunicación, compromiso organizacional y clima organizacional. Es una escala que consta de 48 reactivos con formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos (1 = totalmente

en desacuerdo, 5 = totalmente de acuerdo).

- Almarshad (2015) propone una escala para evaluar la calidad de vida en el trabajo, diseñada con 30 reactivos para medir cuatro dimensiones: estrés laboral, puesto desempeñado satisfacción laboral y profesional, condiciones de trabajo. Es una escala diseñada para Arabia Saudita y países con ambientes laborales similares.

En la tabla 6-1 se resumen las características de las escalas de medición de la calidad de vida en el trabajo identificadas en la literatura. Es importante mencionar que las escalas se han diseñado en países como Taiwán, España, Colombia, Cuba, México, Canadá, Chile, EUA, Reino Unido, Argentina, Venezuela, República Dominicana, Turquía, Brasil, India y Arabia Saudita.

Tabla 6-1. Escalas de medición de la CVT identificadas en la revisión a la literatura									
No.	Autor	País	Universidad y/o Institución	Nombre de la escala	Factores	Formato de respuesta	Número de reactivos	Validez	Confiabilidad (Alpha de Cronbach)
1	Quinn y Staines (1979)	USA	University of Michigan	Quality work life questionnaire	8	Likert 4 puntos	46	NE	0.660 – 0.920
2	Chen y Farh (2000)	Taiwán	NE	Escala de calidad de vida en el trabajo	4	NE	NE	NE	NE
3	Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (2001)	USA	Virginia Polytechnic Instituto and State University	Quality of work life scale	7	Likert 7 puntos	16	Análisis factorial	0.620 – 0.870
4	Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002)	España	Departamento de Planificación y Economía de la Salud. Escuela Nacional de Sanidad.	Q-LABORS 56	10	Likert 5 puntos	56	Análisis factorial	0.611 – 0.919
5	Martín, Cortés, Morente, Caboblanco, Garijo y Rodríguez (2004)	España	Departamento Médico. AstraZeneca. Madrid	CVP-35	3	Likert 10 puntos	35	Análisis factorial	0.710 – 0.860
6	Chacón, Quiñones y Vigoya (2004)	Colombia	Departamento Administrativo de la Función Pública	Calidad de Vida Laboral	3	Likert 4 puntos	NE	NE	NE
7	Herrera y Cassals (2005)	Cuba	Instituto de Medicina Tropical “Pedro Kourí”	Cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo	10	Likert 4 puntos	54	NE	NE
8	FECHAC (2005)	México	Fundación del Empresariado Chihuahuense, A.C.	Instrumento de Autodiagnóstico para las Empresas	1	Likert 5 puntos	15	NE	NE
9	Duro (2005)	España	Universidad Rey Juan Carlos	Encuesta de Calidad de Vida y Salud Laborales	6	Likert 8 puntos	89	Validez externa	NE
10	González (2006)	Cuba	Universidad de La	Cuestionario de Calidad	4	Tricotómica:	41	NE	NE

			Habana	de Vida en el Trabajo		Sí, no, a veces			
11	Martel y Dupuis (2006)	Canadá	Université du Québec á Montréal	Inventario Sistemático de calidad de vida laboral	4	Likert 7 puntos	33	NE	NE
12	Chiang y Krausse (2009)	Chile	Universidad del Bio-Bio	Cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo	4	Dicotómica y Likert de 5 puntos	118	Análisis factorial	0.900
13	Brooks, Storfjell, Omoike, Ohison, Stemier, Shaver y Brown (2007)	USA	University of Illinois at Chicago	Quality of Nursing Work Life Scale	4	Likert 6 puntos	42	Válidez factorial	0.550 – 0.880
14	Ván, Edwards y Easton (2007); Edwards, Ván, Easton y Kinman (2009)	Reino Unido	University of Portsmouth	Work-related quality of life scale	6	Likert 5 puntos	23	Análisis factorial	0.750 – 0.860
15	Calderón, Borracci, Angel, Sogn, Agüero, Manrique, Cariello y Hansen (2008)	Argentina	Sociedad Argentina de Cardiología	Cuestionario de calidad de vida profesional	3	Likert 5 puntos	14	Análisis factorial	0.760
16	Martín, Gómez, Martínez, Del Cura, Cabezas y García (2008); Martín, Cortés, Morente, Caboblanco y Garijo (2004)	España	Centro de Salud San Martín Valdeiglesias	Escala de calidad de vida profesional (CVP-35)	3	Likert 10 puntos	14	Análisis factorial	0.810
17	Azócar y Díaz (2008)	Venezuela	Universidad de Oriente	Cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo	5	Likert 4 puntos	11	NE	0.781
18	García, Guevara y Mella (2008)	República Dominicana	Instituto Tecnológico de Santo Domingo	Escala de calidad de vida laboral	9	Likert 5 puntos	50	NE	NE
19	Erdem (2008, 2014)	Turquía	Yüzüncü Yıl University	Quality Work Life Scale	7	Likert 5 puntos	NE	Análisis factorial	0.740 – 0.890
20	Blanch (2008)	España	Universidad de Barcelona	Cuestionario de calidad de vida laboral	14	Likert 10 puntos y 7 puntos	NE	Análisis factorial	0.960
21	Kimura y Carandina (2009)	Brasil	Universidad de São Paulo	Instrumento de Qualidade de Vida no Trabalho de Enfermeiros (IQVTE) (Versión corta)	4	Likert 5 puntos	31	Válidez convergente, concurrente y discriminante	$\alpha \geq 0.80$
22	Royuela, López-Tamayo y Suriñach (2009)	España	Universidad de Barcelona	Survey of Quality of Life at Work	10	NE	75	NE	NE
23	González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010)	México	Universidad de Guadalajara	CVT-GOHISALO	7	Likert 4 puntos	74	Válidez factorial	0.640 – 0.935
24	Ministerio de Trabajo e Inmigración (2010)	España	Ministerio de Trabajo e Inmigración Subdirección General de	Cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo	13	Likert 10 puntos más una opción de no aplica	101	NE	NE

			Estadística						
25	Vallebuona (2011)	Chile	Gobierno de Chile, Ministerio de Salud.	Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras en Chile (ENEPS)	8	Preguntas de Opción múltiple, Abiertas y tipo Likert	428	NE	NE
26	Flores y Madero (2012)	México	Universidad de Guanajuato	Cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo	6	Likert 5 puntos	82	NE	NE
27	Chandranshu (2012)	India	Amity Business School	Scale of quality of work life	12	Likert 5 puntos	48	Análisis factorial	0.823
28	Almarshad (2015)	Arabia Saudita	Northern Borders University	Escala de calidad de vida en el trabajo	4	Likert 5 puntos	30	Análisis factorial Validez de contenido	0.780 – 0.940
Nota. NE= no especificado.									

En general, las escalas se componen de entre 1 y 13 factores. Gran parte utiliza un formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos y los reactivos con que cuentan oscilan entre 11 y 428. Casi todas las escalas mencionadas han mostrados adecuados niveles de confiabilidad y validez de constructo. Los resultados de confiabilidad arrojan niveles del Alpha de Cronbach entre 0.550 y 0.940. Además, 13 escalas reportan validez de constructo mediante el análisis factorial, una escala reporta validez externa, otra escala reporta el desarrollo de tres tipos de validez (convergente, concurrente y discriminante) y una escala más reporta validez de contenido. No se identificaron resultados referentes a la estandarización de las escalas mencionadas.

El reducido número de escalas para medir la calidad de vida en el trabajo en población mexicana llevó a plantear la necesidad de realizar una escala diseñada para esta población por medio de redes semánticas naturales que incorpore no sólo aspectos teóricos en su construcción, sino también aspectos culturales de la población a la que va dirigida la escala.

MÉTODO

Etapas para la construcción de la escala de calidad de vida en el trabajo

Para la construcción de la escala de calidad de vida en el trabajo se siguieron siete etapas, mismas que se detallan en la tabla 6-2.

Núm	Etapas
1	Revisión a la literatura.
2	Determinación de factores y estructura conceptual de la escala.
3	Determinación de los significados psicológicos de la CVT mediante redes semánticas naturales (RSN).
4	Contrastación de los resultados de la revisión de la literatura y las RSN.
5	Definición de la CVT y los factores que conforman la ECVT.
6	Construcción del banco de reactivos.
7	Validación interjueces del banco de reactivos.
8	Construcción de la escala de CVT.

ECVT = escala de calidad de vida en el trabajo; RSN = redes semánticas naturales; CVT = calidad de vida en el trabajo.

En primer lugar se efectuó una revisión de la literatura en la que se identificaron más de 80 definiciones de calidad de vida en el trabajo, 25 cinco escalas específicas para medirla y el análisis de 13 modelos y enfoques teóricos. En una segunda etapa se determinaron los factores de la escala y su estructura, dando como resultado 16 factores y un factor global para medirla. La estructura factorial de la escala se sustentó en la propuesta de Segurado y Agulló (2002) que proponen los indicadores de calidad divididos en cuatro grupos: indicadores individuales, del medio ambiente de trabajo, de la organización y del entorno sociolaboral.

En una tercera etapa se utilizó la técnica de redes semánticas naturales para determinar los significados psicológicos atribuidos por una muestra de trabajadores mexicanos al constructo de calidad de vida en el trabajo. Después se efectuó una contrastación de los resultados obtenidos en la revisión de la literatura y las redes semánticas naturales para determinar las definiciones teórico-culturales que sirvieron de base para la construcción del banco de reactivos.

En la etapa número cinco se efectuó la construcción del banco de reactivos, integrados por 50% de reactivos derivados del marco teórico y 50% basados en los resultados de las redes semánticas naturales. También, y por recomendación de Reyes-Lagunes (1993), los reactivos se contrabalacearon al conformarse de 50% de reactivos positivos y 50% de negativos. En total se diseñaron 314 reactivos y 40 preguntas de las variables sociodemográficas.

La etapa sexta consistió en realizar el proceso de validación interjueces con una consulta a 55 jueces expertos

en psicometría y psicología organizacional. En esta etapa se decidió integrar los reactivos con un acuerdo de 70% o más de los jueces expertos consultados.

En la séptima etapa se procedió a efectuar las definiciones teórico-culturales de los factores de la escala de calidad de vida en el trabajo (ECVT) y el factor global de calidad de vida en el trabajo. Estas definiciones tomaron en cuenta los resultados de la revisión de la literatura y los resultados de los significados psicológicos identificados mediante redes semánticas naturales.

La octava etapa consistió en el diseño y construcción de la escala (cuadernillo y hoja de respuestas) integrada por 214 reactivos con escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos (1 = totalmente en desacuerdo, 5 = totalmente de acuerdo) y por 40 preguntas referentes a variables sociodemográficas. De igual forma se integró factores y reactivos de la escala de calidad de vida en el trabajo, incluyendo los reactivos positivos y negativos de cada factor.

RESULTADOS

Resultados obtenidos en la revisión de la literatura

En la revisión de la literatura se analizaron definiciones, enfoques teóricos y escalas de calidad de vida en el trabajo.

- Definiciones de calidad de vida en el trabajo. Se revisaron más de 100 definiciones, las que se analizaron desde el punto de vista cualitativo, como se exponen en el capítulo 4. Con este análisis se determinó que la CVT se integra de factores individuales y organizacionales, así como se identifica la multidimensionalidad del constructo. De acuerdo con estos resultados se concluye que la calidad de vida en el trabajo se define como la percepción que tiene el individuo sobre su trabajo y las posibilidades ofrecidas para satisfacer una amplia gama por medio de un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para su realización personal, familiar y social; y como un medio para preservar la salud, el bienestar y la economía del trabajador (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010; Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002; Segurado y Agulló, 2002).
- Enfoques teóricos. Se revisaron 13 enfoques teóricos y modelos, los que se examinan en el capítulo 5. Para fines de la construcción de la escala de calidad de vida en el trabajo se tomó en consideración el enfoque de Sirgy, Efraty y Lee (2001) que sustenta que el trabajador tiene necesidades que busca satisfacer con el trabajo, por lo que la satisfacción que se logre afectará otras esferas de la vida de la persona. Razón por la que la calidad de vida laboral se obtiene cuando el trabajador satisface necesidades personales, laborales y, profesionales, o ambas, a través de su trabajo (satisfacción de necesidades desde el ambiente de trabajo, satisfacción de necesidades de los requerimientos de la tarea, satisfacción de necesidades desde el comportamiento del superior y satisfacción de necesidades desde programas o estrategias organizacionales). De igual forma, Sirgy (1986) sustenta que la calidad de vida en el trabajo involucra una jerarquía de necesidades que se deben satisfacer para que esté presente la calidad de vida laboral, entre estas se encuentran: necesidades de desarrollo, de autoestima, sociales, de seguridad del empleo y seguridad en el trabajo.
- Escalas de medición. Se revisaron 28 escalas para medir la calidad de vida en el trabajo, de entre todas estas se identificó que para población mexicana existen pocas escalas de medición desarrolladas. La mayor parte de las escalas se han elaborado y desarrollado a partir del 2002 a la fecha. Esas escalas son muy diversas, incluyen desde 3 y hasta 15 factores, con un número de reactivos que oscila entre 11 y 428. Gran parte de las escalas cuenta con adecuados niveles de confiabilidad y se han validado, principalmente con validación de constructo por medio de análisis factorial.

Con base en la revisión de la literatura se determinaron los factores de la escala, los cuales se estructuraron en cuatro grupos, como los recomiendan Segurado y Agulló (2002): factores individuales, del ambiente de trabajo, de la organización y el trabajo, y factores del entorno sociolaboral. Así también, los factores de la escala se asocian a las necesidades en el ámbito laboral que un trabajador debe cubrir para aspirar a tener calidad de vida

laboral.

DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES Y ESTRUCTURA CONCEPTUAL DE LA ESCALA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Los factores que conformaron la escala de CVT considerados en esta investigación son, en particular, los referentes a los antecedentes y surgimiento de la calidad de vida en el trabajo, como satisfacción con el empleo, participación en la toma de decisiones, autonomía en el trabajo, desarrollo laboral y profesional, bienestar en el trabajo, seguridad y salud en el empleo, condiciones, medio ambiente y estabilidad laboral, entre otros. También se incorporaron factores de aspectos relevantes para mantener un mejor nivel de vida en el trabajador, en este caso se incluyeron equilibrio trabajo-familia, retribución económica, reconocimiento, apoyo organizacional, entre otros.

Los factores de esta escala se estructuraron con base en las categorías de los indicadores propuestas por Segurado y Agulló (2002), que son: individuales, del ambiente laboral, del trabajo y la organización, y del entorno sociolaboral. La propuesta de factores de calidad de vida en el trabajo, mostrada en la tabla 6-3, incluye 16 factores divididos en cuatro grupos y un factor de CVT global. De igual forma, esos factores se relacionan con las necesidades que deben satisfacer los trabajadores en el ámbito laboral y en el desempeño de su trabajo.

Grupo de factores	Factores	Necesidades
I. Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia	Necesidad de desempeñar un empleo que proporcione equilibrio entre el trabajo y la vida familiar y personal.
	F2. Satisfacción con el trabajo	Necesidad de desempeñar un trabajo satisfactorio.
	F3. Desarrollo laboral y profesional	Necesidad de desarrollo laboral y profesional.
	F4. Motivación en el trabajo	Necesidad de un trabajo motivante.
	F5. Bienestar en el trabajo	Necesidad de bienestar en el empleo.
II. Factores del ambiente de trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo	Necesidad de condiciones y ambiente de trabajo positivos y favorables.
	F7. Seguridad y salud en el trabajo	Necesidad de un empleo seguro y saludable.
III. Factores del trabajo y de la organización	F8. Contenido y significado del trabajo	Necesidad de un trabajo enriquecedor y significativo.
	F9. Retribución económica por el trabajo	Necesidad de una retribución económica adecuada por el trabajo desempeñado.
	F10. Autonomía y control en el trabajo	Necesidad de autonomía y control en el trabajo.
	F11. Estabilidad laboral	Necesidad de un trabajo estable y seguro.
	F12. Participación en la toma de decisiones	Necesidad de participar en la toma de decisiones en el trabajo.
IV. Factores del entorno sociolaboral	F13. Relaciones interpersonales	Necesidad de afiliación y relación con otros miembros de la organización.
	F14. Retroalimentación	Necesidad de retroalimentación por el trabajo realizado.
	F15. Apoyo organizacional	Necesidad de apoyo por parte de la organización para el desempeño del trabajo.
	F16. Reconocimiento	Necesidad de reconocimiento por el trabajo desempeñado.

Para definir la calidad de vida en el trabajo se consideraron las recomendaciones de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), quienes señalan que la CVT es la percepción del individuo sobre su trabajo y las posibilidades que ofrece el empleo y la organización para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, en especial, en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para la realización personal, familiar y social del trabajador, y como un medio para preservar la salud y la economía del trabajador.

De esta forma, la calidad de vida en el trabajo es el grado en que los empleados satisfacen una amplia gama de necesidades y expectativas personales (laborales y profesionales) importantes por medio de un trabajo que le proporciona:

- Oportunidades de desarrollo personal y profesional.
- Condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Satisfacción, motivación y bienestar en el trabajo.
- Incremento en la libertad, la autonomía y la participación en la toma de decisiones.
- Contribución al desarrollo laboral y profesional, en forma individual y en equipo.
- Desenvolvimiento profesional, psicológico y social del individuo.
- Un trabajo creativo, estable y remunerado de manera adecuada.
- Relaciones interpersonales positivas, apoyo, reconocimiento y retroalimentación continua.
- Oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas, el crecimiento continuo y la seguridad en el empleo.
- Bienestar físico y psicológico del trabajador.
- El más completo desarrollo profesional, personal, familiar y social del empleado.
- La realización personal, familiar y social, y es un medio para preservar la economía y salud de la persona.
- El más completo desarrollo del ser humano mediante el trabajo, para que se desempeñe en forma óptima en sus tareas y obtenga el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y familiar.

DETERMINACIÓN DE LOS SIGNIFICADOS PSICOLÓGICOS DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO A TRAVÉS DE REDES SEMÁNTICAS NATURALES

En esta etapa se efectuó una investigación de tipo exploratoria para identificar los significados psicológicos asignados a una muestra de trabajadores mexicanos al constructo de calidad de vida en el trabajo y a los 16 factores que lo componen.

La aplicación de las redes semánticas naturales (RSN) se realizó en una muestra intencional y no probabilística de 248 trabajadores. Los resultados obtenidos sirvieron de base para la construcción del banco de reactivos de la escala y contribuyeron a la definición teórico-cultural de la calidad de vida en el trabajo. El criterio de inclusión consistió en haber trabajado al menos seis meses en la organización. La muestra se conformó de 51.6% fue de mujeres y el 48.4% de hombres; 71.9% no tenía una pareja y 28.1% sí. La edad promedio fue de 30.9 años. El 71.7% declaró contar con estudios de licenciatura; 17.4%, con bachillerato; 8.1%, con posgrado y 2.8%, con secundaria. El 87.1% de la muestra ocupaba puestos de nivel operativo; 10.5% de mandos medios y 2.0% de nivel directivo. El 53.4% de la muestra trabajaba en organizaciones públicas y 46.6%, en empresas privadas. El número de horas de trabajo al día era en promedio 8.6. La muestra percibía un sueldo mensual promedio de \$9,055.40 pesos mexicanos (696.59 dólares EUA al tipo de cambio de 13 pesos por dólar).

El instrumento (cuestionario) se diseñó de acuerdo con las recomendaciones de Reyes-Lagunes (1993). Incluyó 17 estímulos positivos y 17 negativos ordenados en forma aleatoria. También incluyó variables sociodemográficas, como edad, sexo, estado civil, escolaridad, puesto, tipo de empresa, número de horas de trabajo al día, sueldo mensual, entre otras.

La captura se efectuó en hoja de cálculo en Excel y para los análisis se siguió el procedimiento recomendado por Reyes-Lagunes (1993) y Mercado, López y Velasco (2011) consistente en determinar el valor J (número total de definidoras producidas por los sujetos, denominado tamaño de la red), el valor M o peso semántico (suma de la ponderación de la frecuencia por la jerarquización asignada por el grupo), el conjunto SAM (del inglés, *semantic association memory*, 15 principales definidoras con peso semántico más alto de acuerdo con González y Valdez, 2005) y la distancia semántica cuantitativa (DSC) (asignación de 100% a la definidora de mayor peso semántico, produciendo los valores a las siguientes definidoras con menor peso semántico, mediante una regla de tres simple). Además se reporta el conjunto SAM al primer punto de quiebre o el conjunto de definidoras que reflejan el significado que la muestra le asignó a la palabra estímulo. Hay que señalar que la delimitación del conjunto SAM de acuerdo con Reyes-Lagunes (1993) y Mercado *et al.*, (2011) se determina al primer punto de quiebre (propuesta para el análisis factorial realizada por Catell, 1952) en virtud de que se desconoce el tamaño de la red y es necesario identificar clara y objetivamente las definidoras que representan cada estímulo. En este caso se hace necesario graficar en forma descendente los pesos semánticos para cada estímulo y hacer el corte cuando la pendiente de la curva es asíntota al eje de las X. En este proceso se utilizó una hoja de cálculo de la versión 2007 de Excel para capturar y analizar la información recabada.

Una vez determinados los resultados de las redes semánticas naturales se procedió a establecer las definiciones teórico-culturales del constructo de calidad de vida en el trabajo y de cada uno de los 10 factores

integrantes.

Los resultados referentes a los significados psicológicos de la CVT indican que los trabajadores con calidad de vida en el trabajo se sienten alegres, productivos, activos, responsables, amigables, satisfechos, competentes, comprometidos, entusiasmados y saludables. En cambio, si carecen de calidad de vida en su trabajo es probable que se sientan preocupados, molestos, incompetentes, indiferentes, improductivos, desmotivados, frustrados, insatisfechos e irresponsables.

En esta etapa el objetivo de la investigación fue determinar el significado psicológico del constructo de calidad de vida en el trabajo mediante la aplicación de las redes semánticas naturales. Los resultados obtenidos permiten identificar que la CVT necesariamente está relacionada con la salud del trabajador y el completo estado de bienestar físico, mental y social (Salanova, 2009). Dicho en otras palabras, se asocia principalmente a significados positivos centrados en alegría-seguridad-tranquilidad-importancia-comodidad frente a significados negativos caracterizados por preocupado-molestia-tristeza-frustración-reprimido-incapaz-aislado-ignorado. De esta forma, cuando un trabajador ve satisfechas sus necesidades y expectativas laborales y profesionales por medio del trabajo desempeñado podrá sentirse en especial, seguro, cómodo, tranquilo, alegre e importante; en cambio, cuando una persona no cuenta con un trabajo que le ofrezca calidad de vida en el trabajo se sentirá, de manera importante, preocupada, molesta, triste, frustrada, reprimida, incapaz, aislada e ignorada porque muchas de sus necesidades y expectativas personales y laborales no se satisfacen por la labor realizada en una organización. Estos dos aspectos (positivo y negativo) de la CVT ponen énfasis en la importancia de este constructo tanto para los empleados como para las organizaciones.

Tabla 6-4. Resultados de las redes semánticas naturales de los factores de la escala de calidad de vida en el trabajo

Grupo	Factor	Estímulo positivo		Estímulo negativo		Resultado del núcleo central de la red
		Valor J	Conjunto SAM	Valor J	Conjunto SAM	
I. Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia	81	18	84	25	Alegre vs preocupado.
	F2. Satisfacción con el trabajo	80	19	80	26	Alegre vs molesto.
	F3 Desarrollo laboral y profesional	109	23	91	27	Alegre vs molesto.
	F4. Motivación en el trabajo	89	19	93	26	Alegre vs triste.
	F5. Bienestar en el trabajo	111	20	55	25	Alegre vs molesto.
II. Factores del ambiente de trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo	95	20	108	27	Comodidad vs molesto.
	F7. Seguridad y salud en el trabajo	99	17	98	19	Alegre vs preocupado.
III. Factores del trabajo y la organización	F8. Contenido y significado del trabajo	84	22	81	24	Alegre vs frustrado.
	F9 Retribución económica por el trabajo	82	20	79	17	Alegre vs molesto.
	F10. Autonomía en el trabajo	140	26	75	24	Alegre vs reprimido.
	F11. Estabilidad laboral	109	17	81	21	Tranquilo vs preocupado.
	F12. Participación en la toma de decisiones	80	19	83	25	Impotente vs incapaz.

IV. Factores del entorno sociolaboral	F13. Relaciones interpersonales	95	21	122	22	Alegre vs aislado.
	F14. Retroalimentación en el trabajo	131	25	124	22	Seguro vs preocupado.
	F15. Apoyo organizacional	80	22	63	27	Seguro vs ignorado.
	F16. Reconocimiento	104	23	91	19	Alegre vs frustrado.
Factor global	CVT	85	23	139	19	Alegre vs preocupado.
CVT: Calidad de vida en el trabajo.						

CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LA LITERATURA Y LAS REDES SEMÁNTICAS NATURALES

La contrastación de los resultados obtenidos en las redes semánticas naturales y en la revisión de la literatura contribuyeron a la definición del constructo y, también, a la construcción de reactivos.

A manera de ejemplo, en la tabla 6-5 se muestra el resultado de la definición teórico-cultural de un factor: F1. Equilibrio trabajo-familia. Este procedimiento se siguió para todos los factores de la escala. Estas definiciones sirvieron de base para la construcción del banco de reactivos.

Tabla 6-5. Definición teórico-cultural del F1. Equilibrio trabajo-familia de la escala de calidad de vida en el trabajo

Definición conceptual	Resultados de las redes semánticas naturales: F1. Equilibrio trabajo-familia				Definición cultural con base en los resultados de redes semánticas	Definición teórico-cultural
	Estímulo positivo		Estímulo negativo			
	Definidora	PS	Definidora	PS		
Equilibrio trabajo-familia: Grado en que los roles de trabajo interfieren con los que desempeña en la familia en las actividades personales del trabajador (González, 2010)	Alegre	1853	Preocupado	1596	Equilibrio trabajo-familia: Positivo: un empleado en equilibrio entre su trabajo y familia se siente alegre, motivado, estable, competente, comprometido, seguro, entusiasmado, activo, eficaz, exitoso, responsable, productivo y apoyado. Negativo: un trabajador que no se encuentra en equilibrio entre su empleo y su familia se siente: preocupado, triste, molesto, agobiado, estresado, frustrado, incompetente, insatisfecho, cansado, inestable, inseguro, irresponsable, desmotivado, incómodo, desanimado, desconcentrado.	Equilibrio trabajo-familia: Grado en que el trabajador encuentra un equilibrio entre los roles que desempeña en su trabajo y en su familia, provocando que se sienta estable, motivado, seguro, entusiasmado, exitoso, eficaz, responsable, productivo, apoyado; y con lo que evita sentirse preocupado, agobiado, estresado, frustrado, incompetente, insatisfecho, inestable, desmotivado, incómodo, desconcentrado, intolerante, decepcionado e incomprendido.
	Tranquilo	1225	Triste	911		
	Satisfecho	1098	Molesto	807		
	Bien	535	Agobiado	787		
	Motivado	483	Estresado	626		
	Estable	430	Frustrado	474		
	Competente	375	Desorientado	457		
	Comprometido	302	Incompetente	332		
	Seguro	273	Insatisfecho	318		
	Entusiasmado	268	Cansado	290		
	Activo	215	Nervioso	285		
	Exitoso	214	Mal	226		
	Eficaz	198	Inestable	207		
	Responsable	192	Inseguro	172		
	Productivo	177	Aislado	171		
	Cómodo	139	Irresponsable	164		
	Preocupado	121	Inactivo	144		
	Amigable	110	Desmotivado	139		
	Presionado	106	Incómodo	137		
	Ordenado	97	Desanimado	135		
Apoyado	91	Desconcentrado	113			
-	-	Intolerante	102			
-	-	Decepcionado	90			

	-	-	Incomprendido	88		
	-	-	Indeciso	67		
Total, definidoras (J)	81		84			
Número de definidoras en el punto de quiebre	18		25			
PS: peso semántico						

DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y LOS FACTORES QUE CONFORMAN LA ESCALA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

De acuerdo con los resultados obtenidos en la revisión de la literatura y en la identificación de los significados psicológicos del constructo calidad de vida en el trabajo mediante redes semánticas naturales, se determinaron las definiciones teórico-culturales para cada uno de los factores del constructo de CVT como se muestra en tabla 6-6. En estas definiciones se incorporan los aspectos teóricos centrales de cada factor y los significados psicológicos asignados por los trabajadores de acuerdo con los resultados del conjunto SAM, ya señalados.

Tabla 6-6. Definición de los factores individuales de la escala de calidad de vida en el trabajo (Patlán, 2012)	
Factores	Definición conceptual
Factores individuales. Factores con referencia a la satisfacción de necesidades mediante el trabajo para el logro de la plena realización del trabajador.	
F1. Equilibrio trabajo-familia	Grado en el cual el rol desempeñado en el trabajo, las demandas y presiones laborales son compatibles con los roles, demandas y presiones personales y familiares, generando un equilibrio entre el trabajador y su familia o vida personal, provocando sentimientos de estabilidad, motivación, seguridad, entusiasmo, éxito, eficacia, responsabilidad, productividad y apoyo. Cuando existe un desequilibrio puede producirse estrés y afectar de manera negativa al empleado en ambas esferas de su vida generándole sensación de estar preocupado, agobiado, estresado, frustrado, incompetente, insatisfecho, inestable, desmotivado, incómodo, desconcentrado, intolerante, decepcionado e incomprendido.
F2. Satisfacción con el trabajo	Estado emocional positivo y placentero que resulta de la percepción favorable del empleado hacia su puesto de trabajo y las actividades desempeñadas en la organización (Spector, 1985). Esta valoración es subjetiva y está sujeta a las experiencias laborales previas. Cuando la persona realiza un trabajo agradable, con un buen ambiente, además de una serie de compensaciones psicosocioeconómicas acordes a sus expectativas se logra que se sienta satisfecho, alegre, motivado, tranquilo, exitoso, productivo y competente; evitando sentirse molesto, triste, frustrado, desmotivado, insatisfecho, incompetente e indiferente. La satisfacción en el trabajo puede ser un consecuente tanto de la personalidad del individuo como del ambiente laboral.
F3. Desarrollo laboral y profesional	Se refiere a la existencia de oportunidades que la organización ofrece al trabajador para aplicar y desarrollar sus habilidades en el empleo, permitiéndole aprender conocimientos y desarrollar nuevas habilidades o reforzar aquellos que hayan sido adquiridos y que sean útiles para su desempeño y desarrollo laboral con la posibilidad de ascender de puesto de acuerdo a las capacidades, conocimientos, resultados y méritos laborales del trabajador, contribuyendo a que tenga una carrera y perspectiva laboral de largo plazo en la organización. Provocando que se sienta alegre, motivado, capaz, satisfecho, reconocido, entusiasmado, exitoso, activo y eficaz; evitando que se sienta frustrado, desmotivado, incapaz, molesto, triste, insatisfecho, desvalorado, preocupado, reprimido e indiferente.
F4. Motivación en el trabajo	Conjunto de impulsos, deseos y expectativas que tienen los trabajadores para satisfacer sus necesidades personales, laborales y profesionales y alcanzar sus objetivos mediante el desempeño de su trabajo. Se trata de un proceso que activa y dinamiza al trabajador presentando un comportamiento y desempeño para sentirse alegre, satisfecho, competente, activo, seguro, motivado, eficaz, entusiasmado, productivo y comprometido en el trabajo; evitando sentirse triste, molesto, desmotivado, apático, frustrado, insatisfecho, incompetente, monótono, improductivo y cansado.
F5. Bienestar en el trabajo	Estado afectivo en el cual se encuentra un trabajador en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer sentido por la experiencia en sus labores. Este tipo de personas tienden a sentirse alegres, tranquilas, satisfechas, cómodas, seguras, motivadas, estables, entusiasmadas y activas en el trabajo; alejando sentirse molestas, preocupadas, incómodas, desmotivadas, insatisfechas, agobiadas, frustradas e inseguras.
Factores del ambiente de trabajo. Los factores del ambiente y las condiciones de trabajo que pueden representar riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores repercutiendo en su calidad de vida.	
F6. Condiciones	Conjunto de factores técnicos, organizacionales y sociales del entorno laboral y el proceso de trabajo en la cual los empleados realizan sus

y medio ambiente de trabajo	actividades, con influencia en el desempeño y en la salud y el bienestar físico y mental de los trabajadores. Incluye factores (físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, de seguridad, etc.) del medio ambiente. Estos factores constituyen las demandas, requerimientos y limitaciones del puesto para el desempeño de la labor. Cuando las condiciones y medio ambiente de trabajo son favorables, el empleado podrá sentirse cómodo, alegre, tranquilo, seguro, satisfecho, motivado, activo, saludable y entusiasmado; evitando sentirse molesto, incómodo, estresado, agobiado, preocupado, desmotivado, inseguro, insatisfecho, desconcentrado o cansado (OIT, 1987; Nefta, 1997).
F7. Seguridad y salud en el trabajo	Percepción del trabajador respecto al grado en el cual la organización utiliza un conjunto de medidas técnicas encaminadas a la prevención, protección y eliminación de los riesgos que ponen en peligro la salud, la vida o la integridad física de los trabajadores y el desarrollo de un trabajo saludable, lo cual propicia que el empleo se realice de manera segura, con la mínima posibilidad de que se produzcan riesgos o daños al trabajador. Cuando existe seguridad y salud en un espacio de trabajo, las personas se podrán sentir alegres, seguros, tranquilos, cómodos, satisfechos, motivados, saludables, estables y valorados por parte de la organización, evitando sentirse preocupados, inseguros, nerviosos, molestos, desconfiados, incómodos e incluso en peligro.
Factores del trabajo y de la organización. Son los relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas contribuyentes a la calidad de vida en el trabajo.	
F8. Contenido y significado del trabajo	Percepción de desempeñar un trabajo interesante, con significado, variado, bien considerado y con posibilidades de tomar decisiones y de desarrollo personal. El trabajo debe tener un contenido y un significado para la persona que lo realiza, el trabajo debe ser valioso y de utilidad para la organización y la sociedad en general, además de ofrecer oportunidades de aplicación y desarrollo de conocimientos y habilidades, la toma de decisiones y el desarrollo personal y laboral. Cuando la persona percibe que desempeña un trabajo satisfactorio, significativo, creativo y valioso se sentirá alegre, competente, satisfecha, importante, motivada, eficaz, responsable, exitosa, reconocida y comprometida en su trabajo, en contra de sentirse frustrada, monótona, incompetente, desmotivada, molesta, insatisfecha, indiferente, desvalorizada y cansada.
F9. Retribución económica adecuada	Percepción del trabajador respecto a recibir de la organización una remuneración económica adecuada por los conocimientos y habilidades poseídas y aplicadas con éxito a varias tareas, así como por sus contribuciones personales y el desempeño efectuado en sus actividades laborales. Cuando la retribución económica recibida es adecuada de acuerdo con las actividades realizadas, el trabajador podrá sentirse alegre, satisfecho, reconocido, motivado, tranquilo, seguro, cómodo, competente, exitoso y comprometido con el trabajo, evitando sentirse molesto, insatisfecho, frustrado, desmotivado, desvalorizado, preocupado, agobiado, incompetente e indiferente para la organización.
F10. Autonomía y control en el trabajo	Percepción del grado de libertad, autonomía e independencia proporcionado al trabajador para organizar y realizar su trabajo, pudiendo tomar decisiones respecto al contenido de sus tareas (orden, velocidad, métodos), así como a la cantidad y el tipo de trabajo, incluyendo los momentos de trabajo y de descanso (ritmo, pausas y vacaciones). Cuando un trabajador percibe autonomía en su trabajo es probable que se sienta alegre, competente, satisfecho, responsable, seguro, libre, comprometido, motivado, tranquilo o importante dentro de la organización, alejando sentirse reprimido, frustrado, molesto, incapaz, agobiado, insatisfecho, desmotivado, preocupado o desvalorizado.
F11. Estabilidad laboral	Percepción respecto a la certidumbre para conservar y permanecer en su puesto de trabajo por el tiempo indicado en su contrato, evitando ser despedido por causas injustificadas o arbitrarias, el cual, de preferencia, debe ser permanente o por tiempo indefinido para otorgar al trabajador seguridad, estabilidad y permanencia en su trabajo, garantizándole su desarrollo laboral, social, familiar y personal. Cuando la persona tiene un empleo estable se siente tranquilo, seguro, alegre, satisfecho, estable, motivado, cómodo, responsable, comprometido y entusiasmado. Cuando el trabajador percibe inestabilidad laboral puede sentirse preocupado, triste, inseguro, nervioso, molesto, agobiado, asustado, estresado, frustrado o desmotivado.
F12. Participación en la toma de decisiones	Percepción de las oportunidades del trabajador para participar en la toma de decisiones del trabajo. En este caso, la organización informa y proporciona a sus empleados los medios de participación para aprovechar sus capacidades en la toma de decisiones de relevancia para el desarrollo de sus actividades laborales o la mejora de la productividad y logro de los objetivos de la organización. La participación en la toma de decisiones incrementa la autonomía y el control sobre el trabajo provocando que los trabajadores se sientan más productivos, satisfechos, comprometidos, importantes, alegres, competentes, reconocidos, motivados, activos, eficaces, satisfechos, responsables o comprometidos. La falta de participación en la toma de decisiones induce a los trabajadores a sentirse molestos, tristes, desvalorizados, frustrados, ignorados, indiferentes, incapaces, apartados, desmotivados o insatisfechos.
Factores del entorno sociolaboral. Factores que satisfacen necesidades en el ámbito social e interpersonal en el trabajo (necesidades sociales, de pertenencia y estima) y contribuyen a la calidad de vida laboral.	
F13. Relaciones interpersonales	Percepción de la posibilidad que tiene el trabajador de comunicarse libre y abiertamente con sus superiores, compañeros de trabajo y personas vinculadas a la organización, como clientes o usuarios, permitiéndole establecer vínculos de confianza y apoyo, generando un entorno de trabajo más confortable. Cuando el trabajador tiene sólidas relaciones interpersonales en su trabajo se siente alegre, seguro, tranquilo, cómodo, amigable, satisfecho, motivado, integrado y apoyado; en cambio si no tiene relaciones interpersonales favorables puede sentirse aislado, triste, inseguro, preocupado, molesto, incómodo, frustrado, desconfiado, reprimido o antisocial.
F14. Retroalimentación	Grado en el que el trabajador recibe información de sus superiores y compañeros acerca de su desempeño laboral con el propósito de evaluar la eficiencia y productividad de su trabajo a fin de permitirle conocer su rendimiento y el logro de metas y mejorar su desempeño. Cuando el empleado recibe la información necesaria para mejorar su desempeño y rendimiento se siente seguro, motivado, alegre, valorado, guiado, tomado

	en cuenta, satisfecho, retroalimentado, importante y competente. En cambio, cuando el trabajador no cuenta con una retroalimentación en el trabajo se puede sentir preocupado, ignorado, desorientado, indiferente, desmotivado, apartado, incompetente, triste, frustrado o molesto.
F15. Apoyo organizacional	Percepción del trabajador de sentirse respaldado por la organización y sus superiores. Refleja las creencias de los empleados respecto a si la organización valora sus contribuciones, su desarrollo laboral y profesional, considera sus objetivos y valores, escucha sus quejas, les ayudan cuando tienen un problema y confían en un trato justo, aumentando su autoestima, disminuyendo su estrés, brindándoles un sentido de pertenencia, creando un ambiente o clima de apoyo, comprensión y confianza, en el que se ayuda a los empleados a percibir la situación como menos amenazante y experimentar consecuencias menos negativas. Cuando el trabajador percibe contar con apoyo de la organización y de sus superiores se siente seguro, alegre, motivado, satisfecho, apoyado, reconocido, comprometido, capaz, tranquilo e importante. En cambio, cuando no tiene apoyo en la organización con respecto a su trabajo se sentirá molesto, triste, ignorado, desvalorizado, frustrado, desmotivado, indiferente, aislado, preocupado e insatisfecho.
F16. Reconocimiento	Percepción del trabajador respecto a las acciones efectuadas por la organización y los superiores para distinguir, felicitar, estimar o agradecer el trabajo desempeñado y los logros obtenidos por él en el desempeño de sus actividades. Estas acciones llevarán a los empleados a sentirse alegres, satisfechos, valorados, motivados, competentes, importantes, seguros, comprometidos, eficaces y activos en el trabajo. Cuando no hay un reconocimiento por parte de la organización hacia sus trabajadores es probable que ellos se sientan frustrados, molestos, decepcionados, desmotivados, desvalorizados, desanimados, indiferentes, incompetentes o insatisfechos.
Calidad de vida en el trabajo (global)	
F17. Calidad de vida en el trabajo	Percepción del individuo sobre su trabajo y las posibilidades ofrecidas por este para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, en particular en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para su realización personal, familiar y social y como un medio para preservar su salud y su economía. Los empleados con calidad de vida en el trabajo se sienten alegres, productivos, activos, responsables, amigables, satisfechos, competentes, comprometidos, entusiasmados y saludables. En cambio, si los trabajadores carecen de calidad de vida en su empleo es probable que se sientan preocupados, molestos, incompetentes, indiferentes, improductivos, desmotivados, frustrados, insatisfechos e irresponsables.

CONSTRUCCIÓN DEL BANCO DE REACTIVOS

Una vez que se obtuvieron los resultados de la revisión de la literatura y a la aplicación de las redes semánticas naturales a una muestra de trabajadores mexicanos, y habiéndose definido los factores y el constructo de calidad de vida en el trabajo, se procedió a la construcción del banco de reactivos.

El banco de reactivos se integró de 50% de reactivos teóricos y 50% culturales (derivados de las RSN), a su vez 50% de los reactivos teóricos fueron positivos y 50% negativos. De igual forma, 50% de los reactivos culturales fueron positivos y 50% negativos. En total se construyeron 314 reactivos, como se muestran en la tabla 6-7.

Tabla 6-7. Banco de reactivos de la escala de calidad de vida en el trabajo		
Grupo	Factor	Reactivos
G1. Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia (ETF)	<p>Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y laborales.</p> <p>Al terminar mi jornada de trabajo me alcanza el tiempo para realizar labores en el hogar.</p> <p>Después del trabajo puedo disfrutar de un tiempo con mi familia.</p> <p>En mi trabajo respetan mis periodos de vacaciones.</p> <p>La mayoría de los días de la semana salgo tarde de trabajar.</p> <p>No tengo tiempo para estar con mi familia después del trabajo.</p> <p>Mis tiempos familiares no concilian con los de mi trabajo.</p> <p>Tengo mucho trabajo y no tengo tiempo para nada más.</p> <p>Cuando tengo una urgencia familiar, me siento tranquilo porque me apoyan en el trabajo.</p> <p>Me siento motivado cuando tengo tiempo para mi familia y mi trabajo.</p> <p>Me siento bien cuando acabo a tiempo mi trabajo y disfruto a mi familia.</p> <p>Cuando se respeta mi horario de trabajo me siento feliz.</p> <p>Me siento a gusto con mi horario de trabajo.</p> <p>Me siento molesto cuando no puedo asistir a mis actividades personales por tener mucho trabajo.</p> <p>Me agobia tener que quedarme a trabajar más tiempo del establecido en mi horario laboral.</p> <p>Me estreso cuando no puedo llegar a tiempo a mis compromisos personales por quedarme más tiempo en el trabajo.</p> <p>Me molesta que mis demandas laborales interfieran en mis demandas familiares.</p> <p>Mi trabajo no me permite tener una vida social.</p>
G1. Factores individuales	F2. Satisfacción con el trabajo (ST)	<p>Me gusta hacer mi trabajo.</p> <p>Me siento bien y realizado con el trabajo que tengo.</p> <p>Cuando logro realizar mis metas en el trabajo me siento satisfecho.</p> <p>Cuando logro mis objetivos en el trabajo me siento bien conmigo mismo</p> <p>No me siento a gusto con mi trabajo.</p> <p>A menudo me siento insatisfecho por el trabajo que tengo.</p> <p>Me siento frustrado y mal conmigo mismo todos los días cuando llego al trabajo.</p> <p>Cuando logro mis metas en el trabajo, me siento competente.</p> <p>Cuando se logran los objetivos de la organización donde trabajo, me siento satisfecho con mi contribución.</p> <p>Me siento motivado en mi trabajo por todos los beneficios que me otorga (capacitación, sueldo, etc.)</p> <p>Me siento activo con las actividades que realizo en mi trabajo.</p> <p>Mi trabajo me resulta interesante.</p> <p>Mi trabajo me satisface.</p> <p>Me molesta mi trabajo.</p> <p>Me frustra no poder ascender de puesto en esta organización.</p>

		<p>Me desanima no poder realizar mis objetivos en el trabajo. Me siento insatisfecho con mi trabajo porque las actividades que realizo son repetitivas. No me gusta mi trabajo.</p>
G1. Factores individuales	F3. Desarrollo laboral y profesional (DLP)	<p>Tengo la posibilidad de ascender a un mejor puesto de trabajo de forma rápida y justa. En mi trabajo existen oportunidades para el desarrollo de habilidades o capacidades para los trabajadores. Tengo el apoyo de mis superiores para desarrollarme de manera laboral y profesional. En mi trabajo me brindan la oportunidad de crecimiento y desarrollo laboral y profesional. En la organización se me permite trabajar y estudiar. En mi trabajo no cuento con la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades. Me siento estancado en mi puesto. No he sido promovido por mis logros en el trabajo. No tengo posibilidades de ascender a un puesto de mayor jerarquía. Mi jefe se molesta conmigo cuando tomo cursos de capacitación. Me motiva tener el apoyo de mis jefes para desarrollarme de manera laboral y profesional. Me siento reconocido en mi trabajo cuando me dan oportunidad de ascender a un mejor puesto. Me alegra que mi jefe me permita cumplir con la capacitación que tengo programada. En mi trabajo se preocupan por mi desarrollo profesional, lo cual me hace sentir comprometido. Me molesta que la capacitación que recibo no sea para mejorar mi desarrollo profesional ni laboral. Me siento desvalorizado al no tener apoyo de mis jefes para desarrollarme en mi trabajo. Me entristece el no tener oportunidad de ascender a un mejor puesto. Siento que me ignoran en mi trabajo.</p>
G1. Factores individuales	F4. Motivación con el trabajo (MT)	<p>En la organización se me estimula por las actividades que realizo en mi trabajo. En mi trabajo soy reconocido de acuerdo con mi desempeño en el trabajo. Mis superiores me estimulan para mejorar y realizar mi trabajo. En mi trabajo se preocupan por mis retos personales. En mi trabajo no se me estimula para mejorar mi desempeño laboral. Cuando cometo un error me sancionan. Me siento desmotivado por mi trabajo. En mi trabajo no se me reconocen los logros obtenidos. A mi jefe no le importa cómo me siento en el trabajo. Me motiva que mi jefe inmediato estimule el cambio y la mejora continua. Me alegra que en mi trabajo me alienten a seguir adelante. Me siento competente por los reconocimientos que obtengo en mi trabajo. Soy capaz de seguir adelante en mi trabajo. Las actividades que realizo en mi trabajo me motivan a seguir adelante. Me siento cansado de mi trabajo. No tener motivación en mi trabajo me frustra. Mi trabajo me deprime. Me siento molesto porque no se me da el reconocimiento cuando hago bien mi trabajo.</p>
G1. Factores individuales	F5. Bienestar en el trabajo (BT)	<p>En mi trabajo se me ofrece la oportunidad de realizar las cosas que me gustan. Me siento orgulloso de lo que hago en mi trabajo. El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando. Mi trabajo me inspira. Me gusta compartir lo que hago en mi trabajo. Por las mañanas no me dan ganas de ir a trabajar. Me desconcentro con facilidad en mi trabajo. Mi trabajo es aburrido. No me gusta nada de mi trabajo. Me alegra hacer lo que realizo en mi trabajo. El apoyo de mis compañeros y mi jefe hacen que me sienta satisfecho en el trabajo. Me siento cómodo en mi trabajo. Me siento identificado con mi trabajo. Me agobia mi trabajo.</p>

		<p>Me siento apático con mis compañeros de trabajo. Me desanima ir a trabajar. En el trabajo me siento cansado y sin energía. Me frustra mi trabajo.</p>
G2. Factores del ambiente de trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo (CMAT)	<p>El entorno físico y el espacio que se dispone en mi lugar de trabajo son adecuados. Mi lugar de trabajo por lo regular siempre está limpio, higiénico y saludable. Las condiciones físicas (iluminación, ventilación y temperatura) son las adecuadas en mi lugar de trabajo. Me agrada la ubicación de mi trabajo. Mi espacio de trabajo es adecuado para las actividades que realizo. Me cuesta trabajo realizar mis actividades porque hay mucho ruido alrededor. Mi lugar de trabajo es muy pequeño para poder desarrollar mis actividades. Me desconcentro cuando realizo mis actividades por la falta de iluminación y ventilación en mi trabajo. Las herramientas informáticas que utilizo no están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo. Mi lugar de trabajo no es adecuado para las actividades que realizo. Mi lugar de trabajo es muy cómodo. Me siento seguro en las instalaciones de mi trabajo. Me agrada tener un buen lugar de trabajo. Me satisface mi lugar de trabajo. Me molesta que no tenga un espacio físico en donde pueda realizar mis actividades. Me siento estresado porque las instalaciones físicas de mi trabajo no son seguras. Es incómodo mi lugar de trabajo, ya que no cuento con buena iluminación, ventilación y privacidad. Me desconcentro con facilidad en mi trabajo por los distractores que hay.</p>
G2. Factores del ambiente de trabajo	F7. Seguridad y salud en el trabajo (SST)	<p>Puedo desempeñar mis labores con la seguridad de que no sufriré ningún accidente mientras las realizo. Puedo estar tranquilo en mi trabajo al saber que se preocupan por prevenir accidentes laborales. Me siento cómodo en la organización porque se toman las medidas necesarias para tener un trabajo seguro y saludable. Las instalaciones de mi trabajo son seguras. Me da miedo realizar mis actividades laborales por temor a que pueda sufrir un accidente. Me preocupa la frecuencia con que se presentan accidentes laborales en mi trabajo. Mi lugar de trabajo no cumple con medidas de seguridad. Existe un gran riesgo de que me lesione mientras realizo mi trabajo. Estoy expuesto a sufrir un accidente debido a que en la organización no les interesa tomar medidas para prevenir riesgos laborales. Estoy tranquilo porque sé que trabajo en instalaciones seguras y saludables. Me siento seguro de que no sufriré ningún accidente laboral durante mi jornada de trabajo. Me siento cómodo en las instalaciones de mi trabajo. Soy más productivo al trabajar en instalaciones seguras y saludables. Me motiva trabajar en instalaciones seguras y saludables. En mi trabajo tengo que ser muy cauteloso para evitar sufrir algún accidente laboral. Me siento vulnerable de sufrir un accidente en mi trabajo. Me preocupa que en mi trabajo no existan las instalaciones adecuadas para laborar de manera segura. Cuando realizo mis actividades laborales me siento en peligro. Me molesta saber que la organización en que trabajo no se preocupa por prevenir accidentes laborales. Me incomoda mi espacio de trabajo por falta de medidas de seguridad.</p>
G3. Factores de la organización y del trabajo	F8. Contenido y significado del trabajo (CST)	<p>Las tareas que realizo en mi trabajo son variadas y estimulantes. Las actividades que realizo en mi trabajo me dejan satisfecho. Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de varias de mis capacidades cognitivas. El contenido de las tareas de mi trabajo me resulta importante. Las actividades que realizo en mi trabajo tienen un impacto en la organización donde trabajo.</p>

		<p>Las actividades que realizo en mi trabajo son aburridas y rutinarias.</p> <p>No veo un impacto de mis actividades en el funcionamiento de la organización.</p> <p>Puedo hacer mi trabajo de manera automática sin necesidad de prestar mucha atención.</p> <p>Mi trabajo me brinda satisfacción debido a que realizo actividades muy diversas.</p> <p>Me siento más productivo cuando veo el impacto de mis actividades en la organización.</p> <p>Realizo con eficacia cada una de las diversas tareas.</p> <p>Me siento motivado cuando utilizo varias de mis habilidades en el desempeño de mi trabajo.</p> <p>El contenido de mi trabajo me ayuda a incrementar mis competencias laborales.</p> <p>La variedad y calidad de las actividades que realizo me dejan satisfecho.</p> <p>Mi trabajo es monótono con actividades simples y poco desafiantes.</p> <p>Me siento desvalorado al tener que realizar siempre las mismas actividades.</p> <p>Mi trabajo me frustra al no poder desarrollar mi potencial laboral.</p> <p>Me desmotiva ver que mi trabajo es irrelevante para la organización.</p> <p>Me siento decepcionado de no poder demostrar mis habilidades debido a las tareas que tengo que realizar.</p>
G3. Factores de la organización y del trabajo	F9. Retribución económica por el trabajo (RET)	<p>Mi salario es adecuado por las actividades que realizo en el trabajo.</p> <p>Los conocimientos que aplico en la realización de mi trabajo son bien pagados.</p> <p>El sueldo que recibo es el adecuado por el trabajo que realizo.</p> <p>Las contribuciones que he hecho a la organización donde trabajo son bien retribuidas económicamente.</p> <p>El salario que recibo es justo considerando las actividades que realizo en mi trabajo.</p> <p>El salario que recibo es insuficiente considerando las actividades que realizo en mi trabajo.</p> <p>Mi desempeño laboral es superior al sueldo que recibo.</p> <p>Mis aportaciones a la organización son mal pagadas.</p> <p>Estoy satisfecho con el sueldo que recibo por mis actividades laborales.</p> <p>Me motiva recibir un sueldo justo por mi desempeño laboral.</p> <p>Me entusiasma que mis conocimientos sean bien remunerados en la organización donde trabajo.</p> <p>Me siento reconocido al recibir un sueldo justo por mis aportaciones al trabajo.</p> <p>El salario que recibo me satisface.</p> <p>Me siento competente al recibir un sueldo acorde a mis aptitudes laborales.</p> <p>Me hace sentir tranquilo saber que estoy ganando lo justo por el trabajo que realizo.</p> <p>Me decepciona que el trabajo que realizo no sea bien remunerado.</p> <p>Estoy frustrado por no recibir un sueldo acorde a mis conocimientos.</p> <p>Me siento desvalorizado por recibir un sueldo inferior a las actividades laborales que desempeño.</p> <p>Me siento incompetente al ver que mis aportaciones a la organización son mal pagadas.</p> <p>Me gusta mi salario.</p> <p>Mi salario no corresponde a las actividades que realizo.</p> <p>Me produce insatisfacción ver que mi trabajo es mal pagado.</p>
G3. Factores de la organización y del trabajo	F10. Autonomía en el trabajo (AT)	<p>Tengo la influencia y libertad para decidir cómo realizar mi trabajo.</p> <p>Tengo la oportunidad de participar en el proceso de asignación de tareas y elegir su contenido.</p> <p>Tengo la posibilidad en mi trabajo de decidir cuánto tiempo tardarme en completar mis tareas.</p> <p>Puedo tomar decisiones en mis actividades laborales sobre cómo y cuándo hacerlas.</p> <p>No tengo oportunidad de decidir cómo realizar mi trabajo.</p> <p>El trabajo que realizo tiene tiempos específicos muy estrictos sobre cuándo debe estar terminado.</p> <p>Las tareas de mi trabajo deben ser hechas al pie de la letra sin que pueda modificar su contenido.</p> <p>Se me asignan tareas muy específicas sin que pueda opinar al respecto.</p> <p>En mi trabajo sólo puedo realizar actividades que me asigna mi jefe.</p> <p>En mi organización me consideran competente para poder tomar decisiones sobre cómo y cuándo realizar mi trabajo.</p> <p>Se me da la responsabilidad para poder organizar mis tareas laborales como más me convenga.</p> <p>Se me da la libertad para elegir cómo realizar mi trabajo.</p> <p>Me satisface poder elegir cómo y cuándo hacer mi trabajo.</p> <p>Me siento comprometido cuando se me da la posibilidad de escoger qué tareas hacer y cómo llevarlas a cabo en mi trabajo.</p>

		<p>En mi trabajo me reprimen al asignarme tareas muy rígidas.</p> <p>Me siento incapaz cuando no se me da la posibilidad de modificar los contenidos de mi trabajo.</p> <p>Me frustra no poder dirigir mis tareas laborales.</p> <p>He llegado a sentir que mi trabajo es monótono porque realizo las mismas actividades.</p> <p>Me siento desvalorizado cuando no se me da la oportunidad de decidir cómo realizar mi trabajo.</p>
G3. Factores de la organización y del trabajo	F11. Estabilidad laboral (EL)	<p>En mi trabajo sé que no me pueden despedir arbitrariamente.</p> <p>Mi puesto de trabajo es estable.</p> <p>Tengo la seguridad de que conservaré mi puesto de trabajo por tiempo determinado.</p> <p>Sé que mientras desempeñe mi trabajo en forma adecuada no seré despedido.</p> <p>Me siento expuesto ante un posible despido injustificado.</p> <p>Perderé pronto mi trabajo debido al tipo de contrato que recibí.</p> <p>En cualquier momento puedo perder mi trabajo debido a causas que no dependen de mí.</p> <p>Aunque realice bien mi trabajo tarde o temprano lo perderé.</p> <p>Estoy tranquilo porque sé que no perderé mi trabajo.</p> <p>Estoy comprometido con mi trabajo porque me brinda estabilidad laboral.</p> <p>Estoy satisfecho con mi trabajo porque me brinda la seguridad de que no seré despedido injustificadamente.</p> <p>El contrato que tengo con mi organización me hace sentir muy cómodo porque me brinda estabilidad.</p> <p>Me entusiasma saber que puedo trabajar sin temor a perder mi trabajo.</p> <p>Me siento inseguro al saber que puedo perder mi trabajo en cualquier momento.</p> <p>El contrato que tengo con mi organización me hace sentir inestable.</p> <p>Me asusta ser despedido sin causas justificadas.</p> <p>Me pone nervioso trabajar pensando en que seré despedido arbitrariamente.</p> <p>Me desmotiva saber que, aunque realice bien mi trabajo, no tengo ninguna seguridad de que continuare en él.</p>
G3. Factores de la organización y del trabajo	F12. Participación en la toma de decisiones (PTD)	<p>En mi trabajo aprovechan mi capacidad para la toma de decisiones.</p> <p>Existen varios medios para poder participar en la toma de decisiones de la organización.</p> <p>Tengo un mayor control en mi vida laboral gracias a que puedo participar en la toma de decisiones.</p> <p>Me siento más productivo cuando participo en la toma de decisiones.</p> <p>Se me da la oportunidad de informarme para poder opinar sobre las decisiones que toma la organización.</p> <p>No existen medios para poder opinar en la organización donde trabajo.</p> <p>En mi trabajo la opinión de los empleados no es muy relevante para tomar decisiones.</p> <p>Cuando se toman decisiones en la organización donde trabajo no se les informa a los empleados sobre las diferentes opciones que hay.</p> <p>En la organización me toman en cuenta para tomar decisiones relacionadas con el trabajo.</p> <p>A los empleados de mi trabajo se les da la debida importancia al momento de tomar decisiones.</p> <p>Me siento tomado en cuenta por mi organización al momento de tomar decisiones.</p> <p>Cuando la organización donde trabajo toma alguna decisión sobre el trabajo, me toma en cuenta.</p> <p>Soy reconocido por la organización donde trabajo como alguien informado para tomar decisiones cuando así me lo requieran.</p> <p>Me molesta no poder participar en las decisiones que toma la organización.</p> <p>Me siento frustrado al no poder informarme sobre las decisiones que se toman en la organización.</p> <p>La organización donde trabajo no valora la opinión de sus empleados.</p> <p>La organización donde trabajo excluye a sus empleados para tomar decisiones.</p> <p>Me siento inútil al no poder tomar decisiones en mi trabajo.</p>
G4. Factores del ambiente sociolaboral	F13. Relaciones interpersonales (RI)	<p>Existe confianza entre el personal de esta organización.</p> <p>Mis compañeros de trabajo se sienten con confianza para comunicarse conmigo.</p> <p>En esta organización se me permite trabajar en equipo e interactuar con los compañeros de trabajo.</p>

		<p>En esta organización me puedo comunicar con el personal de todas las áreas. No tengo oportunidades para comunicarme con mis compañeros de trabajo. En esta organización no puedo comunicarme con mis compañeros de trabajo. En esta organización no se me permite interactuar con el personal de otras áreas o departamentos. Me siento seguro de poder comunicarme con mis compañeros de trabajo. Me comunico abiertamente con mis compañeros y superiores. Me siento tomado en cuenta por mis superiores. Estoy satisfecho con la comunicación que establezco con mis compañeros de trabajo. La comunicación que tengo con mi jefe me hace sentirme apoyado. Me siento aislado por no poder comunicarme abiertamente con mis compañeros de trabajo. Estoy frustrado por no poder comunicarme con el demás personal. Me preocupa no poder establecer una relación de confianza con mis compañeros de trabajo. En mi trabajo existen buenas relaciones entre los compañeros. Me siento con confianza para poder comunicarme con mi jefe. No puedo establecer comunicación con mi jefe.</p>
G4. Factores del ambiente sociolaboral	F14. Retroalimentación (RL)	<p>Continuamente recibo información de mi jefe acerca de mi desempeño en el trabajo. Mi jefe inmediato me informa de los logros alcanzados en mi trabajo. Mi jefe inmediato se comunica conmigo cuando es necesario mejorar mi trabajo. Mi jefe inmediato me informa oportunamente los logros obtenidos en mi trabajo. En esta organización no se me comunica si desempeño bien mi trabajo. Cuando existe un error, en la organización no se le orienta al trabajador cómo realizar las actividades. En esta organización, nadie me dice cómo estoy realizando el trabajo. Me siento seguro cuando mi jefe me dice si hago bien mi trabajo. Mi jefe me guía y supervisa en el trabajo que realizo. Me siento satisfecho cuando mi jefe me retroalimenta acerca del trabajo que desempeño. Me entusiasma saber si hago bien mi trabajo. Me siento competente cuando mi jefe me dice que mi trabajo está bien hecho. Me siento ignorado cuando mi jefe no me dice si realice bien mi trabajo. Estoy desorientado porque no sé si mi trabajo está bien hecho. Me frustra darme cuenta que mi jefe es indiferente a los logros que obtengo en el trabajo. Me siento incompetente cuando nadie me dice si hice bien mi trabajo. En mi trabajo no se me informa cómo realicé mi trabajo. Mi jefe no me da sugerencias ni me dice cómo poder mejorar mi trabajo.</p>
G4. Factores del ambiente sociolaboral	F15. Apoyo organizacional (AO)	<p>En la organización se valora y apoya mi esfuerzo realizado en el trabajo. Continuamente la organización valora mis contribuciones realizadas en el trabajo. Recibo apoyo de mi jefe inmediato para desempeñar mi trabajo. La organización se preocupa por mi bienestar, salud y desarrollo laboral. En general, en esta organización recibo un trato justo de mis superiores. Cuando tengo un problema, recibo apoyo de mis superiores. Mis superiores no se preocupan por mi bienestar en el trabajo. Existe una falta de apoyo para el desempeño de mi trabajo. No me siento apoyado por mis superiores ni por la organización. Cuando tengo mucho trabajo no me siento apoyado por mis superiores. En mi trabajo me siento apoyado por mis superiores. Recibo apoyo de mis compañeros cuando tengo mucho trabajo. Me siento comprometido con mi trabajo por el apoyo que recibo de mis compañeros y superiores. El apoyo que recibo de mi jefe me da seguridad para trabajar. Me siento apoyado cuando mi jefe me reconoce el trabajo que realizo. Me siento ignorado cuando no recibo apoyo de mi jefe inmediato. Estoy desmotivado porque no cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo. Me desanimo cuando mi jefe no valora mi trabajo.</p>
G4. Factores del ambiente sociolaboral	F16. Reconocimiento (R)	<p>En esta organización se me reconoce el esfuerzo realizado en mi trabajo. En la organización soy reconocido por el trabajo que desempeño. Mi jefe reconoce cuando pongo mi mejor esfuerzo en el trabajo.</p>

		<p>Me motiva cuando se me reconoce el trabajo que desempeño. La organización me reconoce públicamente por el trabajo que desempeño. En la organización existe la práctica de reconocer el trabajo que realizo. Siento que mi trabajo no es reconocido por la organización. En la organización no se me reconoce el trabajo que realizo. Cuando se reconoce el trabajo que realizo me siento valorado por la organización. Estoy motivado porque en la organización se reconoce mi trabajo. Cuando mi jefe inmediato reconoce mi trabajo me siento más comprometido con la organización. Me siento satisfecho con el reconocimiento que hace mi jefe por mi trabajo. Me siento frustrado porque en esta organización no se reconoce mi trabajo. Me decepciona trabajar en esta organización cuando no se reconoce el trabajo que realizo. Mi jefe inmediato ignora el esfuerzo y las aportaciones que realizo en mi trabajo. En mi trabajo no se me reconocen los logros obtenidos. Mis superiores no reconocen los logros obtenidos en mi trabajo. No se reconoce mi trabajo en esta organización.</p>
CVT (global)	CVT (global)	<p>Me siento realizado con el trabajo que realizo en esta organización. En esta organización me siento realizado laboral y profesionalmente. Mi trabajo me brinda la oportunidad de realizarme personal y laboralmente. Mi trabajo me permite satisfacer mis necesidades y expectativas laborales y personales. En este trabajo me siento realizado. Siento que no puedo desarrollarme en esta organización. Trabajar en esta organización representa riesgos, inseguridad e insatisfacción. En esta organización no existen oportunidades de desarrollo laboral. Este trabajo carece de oportunidades de desarrollo y realización personal. Me siento competente en este trabajo. Me entusiasma trabajar en esta organización. Al trabajar en esta organización soy más productivo. Trabajar en esta organización me hace sentirme responsable. Me siento incompetente para trabajar en esta organización. Me desanima trabajar en esta organización. En esta organización me siento preocupado por no poder realizarme. Trabajar en esta organización me hace sentir insatisfecho. Me gusta trabajar en esta organización.</p>

VALIDACIÓN INTERJUECES DEL BANCO DE REACTIVOS

Se efectuó con 55 jueces expertos en calidad de vida en el trabajo y psicología organizacional. En esta etapa se identificaron los reactivos con acuerdo de 70% o más con respecto a la definición de cada factor, razón por la que fueron eliminados 94 reactivos, además se eliminaron seis por recomendación de los expertos por ser confusos. En total, la escala se integró de 214 reactivos para proceder a la construcción de la escala y el piloteo de la misma (tabla 6-8).

Tabla 6-8. Reactivos de la escala de calidad de vida en el trabajo con acuerdo de jueces expertos de 70% o más		
Grupo	Factor	Reactivos
G1. Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia (ETF)	Tengo tiempo para atender mis actividades personales y laborales. Al terminar mi jornada de trabajo me alcanza el tiempo para realizar labores en el hogar. Después del trabajo puedo pasar tiempo con mi familia. No tengo tiempo para estar con mi familia después del trabajo. Cuando tengo una urgencia familiar me apoyan en el trabajo. Me siento motivado cuando tengo tiempo para mi familia y mi trabajo. Me siento tranquilo cuando acabo a tiempo mi trabajo y disfruto a mi familia. Cuando se respeta mi horario de trabajo me provoca alegría. Me siento a gusto con mi horario de trabajo. Me siento molesto cuando no puedo asistir a mis actividades personales por tener mucho trabajo. Me agobia tener que quedarme a trabajar más tiempo del establecido en mi horario laboral. Me estreso cuando no puedo llegar a tiempo a mis compromisos personales por quedarme más tiempo en el trabajo. Me molesta que mis exigencias laborales interfieran con mis obligaciones familiares. En mi trabajo respetan mis periodos de vacaciones.
G1. Factores individuales	F2. Satisfacción con el trabajo (ST)	Me siento satisfecho realizando mi trabajo. Me siento satisfecho con el trabajo que tengo. Cuando logro mis metas en el trabajo me siento satisfecho. Cuando alcanzo mis objetivos en el trabajo me siento bien conmigo. Con frecuencia me siento insatisfecho con el trabajo que tengo. Cuando logro mis metas en el trabajo me siento satisfecho. Cuando se logran los objetivos de la organización donde trabajo, me siento satisfecho con mi contribución. Me siento motivado en mi trabajo por las prestaciones que recibo. Me siento productivo con las actividades que realizo en mi trabajo. Las actividades que realizo en mi trabajo me resultan interesantes. Mi trabajo me hace sentir satisfecho.
G1. Factores individuales	F3. Desarrollo laboral y profesional (DLP)	En esta organización tengo la posibilidad de ascender a un mejor puesto de trabajo. En mi trabajo tengo oportunidades para el desarrollo de mis habilidades y capacidades. Tengo el apoyo de mis superiores para desarrollarme laboral y profesionalmente. Me siento estancado en mi trabajo porque no he podido ascender de puesto. No he sido promovido de puesto por mi desempeño en el trabajo. Me motiva tener apoyo de mi jefe para desarrollarme laboral y profesionalmente. Cuando me dan la oportunidad de ascender a un mejor puesto me siento reconocido en mi trabajo. Me motiva que mi jefe me permita asistir a la capacitación para desempeñar mejor mi trabajo.

		<p>Esta organización se preocupa por mi desarrollo profesional lo que me hace sentir comprometido con el trabajo.</p> <p>Me siento desmotivado al no tener apoyo de mis jefes para desarrollarme en mi trabajo.</p> <p>Me frustra no tener la oportunidad de ascender a un mejor puesto.</p> <p>En mi trabajo tengo la oportunidad de desarrollarme laboral y profesionalmente.</p> <p>En la organización tengo la opción de trabajar y seguir estudiando.</p>
G1. Factores individuales	F4. Motivación en el trabajo (MT)	<p>En esta organización me siento motivado por las actividades que realizo.</p> <p>En esta organización soy reconocido por mi desempeño en el trabajo.</p> <p>Me siento motivado por mis superiores para realizar mi trabajo.</p> <p>En mi trabajo no se me motiva para mejorar mi desempeño laboral.</p> <p>Las metas obtenidas en mi trabajo no son reconocidas en esta organización.</p> <p>Me alegra que en mi trabajo me motiven a seguir adelante.</p> <p>Me siento importante por el reconocimiento que recibo en mi trabajo.</p> <p>Soy capaz de continuar desarrollándome en mi trabajo.</p> <p>Me siento molesto cuando no recibo reconocimiento por hacer bien mi trabajo.</p> <p>Las actividades que realizo en mi trabajo me motivan a seguir adelante.</p> <p>Esta organización se preocupa por mis retos personales.</p>
G1. Factores individuales	F5 Bienestar en el trabajo (BT)	<p>En mi trabajo existe la oportunidad de realizar las cosas que me gustan.</p> <p>Me siento orgulloso de lo que hago en mi trabajo.</p> <p>Mi trabajo me inspira.</p> <p>Me alegra hacer lo que realizo en mi trabajo.</p> <p>El apoyo de mis compañeros y mi jefe hacen que me sienta satisfecho en el trabajo.</p> <p>Me siento cómodo en mi trabajo.</p> <p>Me siento identificado con mi trabajo.</p> <p>En el trabajo me siento cansado y sin energía.</p> <p>Me gusta compartir lo que hago en mi trabajo.</p> <p>Me frustra mi trabajo.</p> <p>No me gusta nada de mi trabajo.</p>
G2. Factores del ambiente de trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo (CMAT)	<p>El entorno físico y el espacio de mi lugar de trabajo son adecuados.</p> <p>Mi lugar de trabajo está limpio, higiénico y saludable.</p> <p>Las condiciones físicas de mi trabajo (iluminación, ventilación y temperatura) son adecuadas para realizar mis actividades.</p> <p>Me cuesta trabajo realizar mis actividades debido al exceso de ruido a mi alrededor.</p> <p>Mi área de trabajo es muy pequeña para poder desarrollar mis actividades.</p> <p>Me siento incómodo cuando realizo mis actividades sin la iluminación y ventilación suficientes.</p> <p>Mi lugar de trabajo es cómodo para realizar mis tareas.</p> <p>Me siento seguro en las instalaciones de mi trabajo.</p> <p>Me agrada el lugar donde realizo mi trabajo.</p> <p>Me molesta que no tenga un espacio físico para realizar mis actividades.</p> <p>Me siento estresado porque las instalaciones físicas de mi trabajo no son seguras.</p> <p>Me desconcentra realizar mi trabajo porque hay muchos distractores a mi alrededor.</p>
G2. Factores del ambiente de trabajo	F7. Seguridad y salud en el trabajo (SST)	<p>Puedo desempeñar mi trabajo con la seguridad de que no sufriré ningún accidente.</p> <p>Me siento tranquilo en mi trabajo porque la organización se preocupa de prevenir accidentes laborales.</p> <p>Las instalaciones de mi trabajo son seguras.</p> <p>Me siento inseguro para realizar mis actividades laborales por temor a que pueda sufrir un accidente.</p> <p>Me preocupa la frecuencia con que se presentan accidentes laborales en mi trabajo.</p> <p>Mi lugar de trabajo no cumple con las medidas necesarias de seguridad.</p> <p>Existe riesgo de que me lesione mientras realizo mi trabajo.</p> <p>Estoy tranquilo porque trabajo en instalaciones seguras y saludables.</p> <p>Me siento seguro de que no sufriré accidentes durante mi jornada laboral.</p> <p>En mi trabajo tengo que ser muy cauteloso para evitar sufrir algún accidente laboral.</p> <p>En mi trabajo siento riesgo de sufrir un accidente.</p> <p>Me preocupa que en mi trabajo las instalaciones no sean seguras.</p>

		<p>Cuando realizo mis actividades laborales me siento en peligro. Me siento incómodo en mi espacio de trabajo por falta de medidas de seguridad. Estoy expuesto a sufrir un accidente porque la organización no toma medidas para prevenir riesgos laborales. Me motiva trabajar en instalaciones seguras y saludables.</p>
G3. Factores del trabajo y la organización	F8. Características y contenido del trabajo (CCT)	<p>Las tareas que realizo en mi trabajo son variadas y estimulantes. Me siento satisfecho con las actividades que realizo en mi trabajo. Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades. Las tareas que desarrollo en mi trabajo son importantes. Las actividades que realizo en mi trabajo tienen un impacto en esta organización. Las actividades que hago en mi trabajo son aburridas y rutinarias. Mi trabajo me brinda satisfacción porque mis actividades son diversas. Me siento más productivo cuando veo el resultado de mi trabajo en la organización. Me siento motivado cuando utilizo mis habilidades en el desempeño de mi trabajo. Las actividades que realizo en mi trabajo me ayudan a incrementar mis habilidades laborales. Las actividades que realizo en mi trabajo son monótonas, simples y poco desafiantes. Me siento decepcionado por no poder aplicar mis habilidades en el trabajo que realizo.</p>
G3. Factores del trabajo y la organización	F8. Retribución económica por el trabajo (RET)	<p>Los conocimientos y habilidades que aplico en realizar mi trabajo están bien pagados. El sueldo que recibo es adecuado por el trabajo que realizo. Las contribuciones que hago en la organización están bien retribuidas económicamente. El sueldo que recibo es insuficiente por las actividades que realizo.. Las aportaciones que realizo en la organización están mal pagadas. Estoy satisfecho con el sueldo que recibo por el trabajo que realizo. Me siento motivado por recibir un sueldo adecuado por mi desempeño laboral. Me siento reconocido al recibir un sueldo adecuado por mis aportaciones en el trabajo. Me decepciona que el trabajo que realizo no esté bien remunerado. Me siento frustrado por no recibir un sueldo acorde con mis conocimientos y habilidades. Me siento incompetente porque mis aportaciones en la organización están mal pagadas. Mi salario no corresponde a las actividades que realizo. El salario que recibo me satisface. Me produce malestar que mi trabajo esté mal pagado Me siento tranquilo al recibir un salario adecuado por el trabajo que realizo.</p>
G3. Factores del trabajo y la organización	F10. Autonomía y control en el trabajo (ACT)	<p>Tengo libertad para elegir cómo realizar mi trabajo. Tengo libertad de decidir cuánto tiempo tardaré en realizar mi trabajo. No tengo libertad para determinar cómo realizar mi trabajo. Las actividades de mi trabajo deben realizarse al pie de la letra, sin modificarse. No tengo oportunidad de innovar las actividades que me asignan en el trabajo. En mi organización tengo libertad para tomar decisiones sobre cómo y cuándo realizar mi trabajo. Se me asigna la responsabilidad para poder organizar mis actividades laborales. Tengo libertad para elegir cómo realizar mi trabajo. Me siento comprometido cuando elijo cómo realizar mis actividades en el trabajo. Me siento frustrado cuando no tengo la oportunidad de innovar mi trabajo. Me frustra no poder organizar mis labores. Me siento agobiado cuando no tengo la oportunidad de decidir cómo realizar mi trabajo.</p>
G3. Factores del trabajo y la organización	F11. Estabilidad laboral (EL)	<p>En mi trabajo no pueden despedirme arbitrariamente. Mi trabajo es estable. Me siento tranquilo de tener un trabajo seguro. Mientras desempeñe de manera adecuada no seré despedido en esta organización. Me siento estresado ante un posible despido injustificado en esta organización. Me siento tranquilo porque sé que no perderé mi trabajo en esta organización. Estoy comprometido con mi trabajo porque me brinda estabilidad laboral. Estoy comprometido con mi trabajo porque me brinda estabilidad laboral. La organización me brinda la seguridad de que no seré despedido en forma injustificada. Me entusiasma trabajar en esta organización sin temor a perder mi empleo.</p>

		<p>Me siento inseguro al saber que puedo perder mi trabajo en cualquier momento. Me desmotiva que en esta organización pueda despedirme sin causas justificadas.</p>
G3. Factores del trabajo y la organización	F12. Participación en la toma de decisiones (PTD)	<p>En esta organización tengo la oportunidad de tomar decisiones sobre mi trabajo. Existen varios mecanismos para que yo participe en la toma de decisiones dentro de esta organización. Tengo control en mi trabajo porque puedo tomar decisiones. Me siento productivo cuando participo en la toma de decisiones de mi trabajo. Tengo libertad para opinar sobre las decisiones que se toman en la organización. En esta empresa no existe forma de poder opinar cómo desempeñar mi trabajo. En esta institución la opinión de los empleados no es relevante para tomar decisiones. En esta organización me toman en cuenta para tomar decisiones relacionadas con mi trabajo. En esta institución los empleados son importantes para la toma de decisiones. Me siento motivado cuando participo en la toma de decisiones en esta organización. Me siento molesto al no poder participar en la toma de decisiones de mi trabajo. La empresa donde trabajo excluye a sus empleados para tomar decisiones. Me siento desmotivado al no poder tomar decisiones en mi trabajo.</p>
G4. Factores del entorno sociolaboral	F13. Relaciones interpersonales (RI)	<p>En esta organización me siento con confianza para comunicarme con mis compañeros de trabajo. En esta empresa se permite interactuar con mis compañeros de trabajo. En esta institución me puedo comunicar con el personal de todas las áreas. En esta organización no puedo comunicarme con mis compañeros de trabajo. En esta empresa me siento seguro de poder comunicarme con mis superiores. Estoy satisfecho con la relación que establezco con mis compañeros de trabajo. La relación que tengo con mi jefe me hace sentir apoyado. Me siento aislado por no poder comunicarme abiertamente con mis compañeros de trabajo. Me siento frustrado por no poder relacionarme con todo el personal de la organización. Me siento incómodo por no poder tener una relación de confianza con mis compañeros de trabajo. En esta organización tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo. En esta institución me siento con confianza para poder comunicarme con mi jefe. En esta empresa no es fácil establecer comunicación con mi jefe.</p>
G4. Factores del entorno sociolaboral	F14. Retroalimentación (R)	<p>Me jefe me informa cómo es mi desempeño en el trabajo. Mi jefe me informa los logros que he alcanzado en mi trabajo. Mi jefe me orienta cuando es necesario mejorar mi trabajo. En esta organización no me informan si tengo un desempeño favorable en mi trabajo. Cuando existe un cambio en el trabajo, mi jefe no me orienta cómo realizar mis actividades. En esta organización nadie me dice cómo estoy realizando mi trabajo. Me siento seguro cuando mi jefe me dice si hago bien mi trabajo. Mi jefe me guía y orienta en la labor que realizo. Me entusiasmo cuando mi jefe me dice si hago bien mi actividad. Me siento competente cuando mi jefe me dice que mi trabajo está bien hecho. Me siento ignorado cuando mi jefe no me informa si realice bien mi labor. Estoy desorientado porque no sé si mi trabajo está bien hecho. Me siento ignorado cuando nadie me dice si hice bien mi trabajo. En mi trabajo no se me guía cómo realizar mi trabajo. Mi jefe no me da sugerencias para mejorar mi labor.</p>
G4. Factores del entorno sociolaboral	F15 Apoyo organizacional (AO)	<p>Recibo apoyo de mi jefe para desempeñar mi trabajo. La organización se preocupa por mi desarrollo laboral. En esta empresa recibo apoyo de mis superiores. Cuando tengo un problema recibo ayuda de mis superiores. En esta organización no tengo apoyo para desempeñar mi trabajo. Cuando tengo mucho trabajo no me siento apoyado por mis superiores ni por la organización. Recibo ayuda de mis compañeros cuando tengo mucho trabajo. El apoyo que recibo de mis compañeros me hace sentir comprometido con esta</p>

		<p>organización.</p> <p>Me siento seguro con la ayuda que recibo de mi jefe en el trabajo.</p> <p>Me siento ignorado cuando no recibo apoyo de mi jefe ni de la organización.</p> <p>Me desmotiva no contar con la ayuda de mis compañeros de trabajo.</p> <p>Me siento comprometido con mi trabajo por el apoyo que recibo de mis superiores.</p>
G4. Factores del entorno sociolaboral	F16. Reconocimiento (R)	<p>En esta organización se me reconoce el esfuerzo realizado en mi trabajo.</p> <p>En la organización recibo reconocimiento por el trabajo que desempeño.</p> <p>Mi jefe reconoce cuando me esfuerzo en el trabajo.</p> <p>Me siento motivado cuando se me reconoce el trabajo que realizo.</p> <p>La organización me reconoce públicamente por el trabajo que desempeño.</p> <p>Me molesta que mi trabajo no sea reconocido por la organización.</p> <p>Me siento valorado por la organización cuando reconocen mi trabajo.</p> <p>Cuando mi jefe reconoce mi trabajo me siento más comprometido con la organización.</p> <p>Me siento frustrado porque esta organización no considera mi trabajo.</p> <p>Me decepciona que en esta empresa no se tome en cuenta el trabajo que realizo.</p> <p>Mi jefe ignora el esfuerzo y las aportaciones que hago en mi trabajo.</p>
CVT	CVT (global)	<p>Me siento realizado con las actividades que realizo en esta organización.</p> <p>En esta empresa me siento satisfecho con mi trabajo.</p> <p>Mi trabajo me permite satisfacer mis expectativas laborales y personales.</p> <p>Me siento realizado en mi trabajo.</p> <p>Siento que no puedo desarrollar mis habilidades en esta organización.</p> <p>En esta organización no existen oportunidades de desarrollo laboral.</p> <p>Este trabajo carece de oportunidades de desarrollo y realización personal.</p> <p>Me siento competente en este trabajo.</p> <p>Me entusiasma trabajar en esta empresa.</p> <p>En esta organización soy más productivo.</p> <p>Me siento responsable trabajando en esta institución.</p> <p>Me gusta trabajar en esta empresa.</p>

CONSTRUCCIÓN DE LA ESCALA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Se diseñó como una escala de lápiz y papel, construida con cuadernillo y hoja de respuesta. El cuadernillo consta de una portada que contiene las instrucciones y presenta un ejemplo de reactivo y respuesta. La hoja de respuesta está diseñada con formato de respuesta tipo Likert de 6 puntos: 1 = totalmente en desacuerdo; 6 = totalmente de acuerdo.

A continuación se presenta la tabla de factores de la escala de calidad de vida en el trabajo. La escala sometida a piloteo constó de 214 reactivos. En promedio cada factor se conformó de 13 reactivos. Los factores con un menor número de reactivos fueron F2. Satisfacción con el trabajo (11), F4. Motivación en el trabajo (11), F5. Bienestar en el trabajo (11), F11. Estabilidad laboral (11) y F16. Reconocimiento (11). El factor con un mayor número de reactivos fue F7. Seguridad y salud en el trabajo (16). La escala piloteada se conformó de 132 reactivos positivos y 82 negativos en total (tabla 6-9).

Grupo	Factores	Reactivos	Reactivos positivos	Reactivos negativos	Total
G1. Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia.	-4, +14, +20, -36, +40, +49, +63, +88, -90, -93, +97, +119, +123, -162	9	5	14
	F2. Satisfacción con el trabajo.	+11, -19, +25, +54, +92, +95, +111, +129, +131, +147, +156	10	1	11
	F3. Desarrollo laboral y profesional.	-15, +31, +55, +64, -117, +161, +177, +181, -185, +194, -195, +202, +212	9	4	13
	F4. Motivación en el trabajo.	+1, +6, -10, +29, +47, +57, +60, -115, -139, +170, +172	8	3	11
	F5. Bienestar en el trabajo.	-8, +61, +86, -110, +151, +159, -164, +174, +190, +206, +208	8	3	11
G2. Factores del ambiente laboral	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo.	+3, +38, -48, -67, -70, +82, -124, -143, +145, -166, +201, +213	6	6	12
	F7. Seguridad y salud en el trabajo.	-13, +16, -21, +26, -62, -68, -81, -99, -102, +126, +128, -144, -155, +163, -193, +198	6	10	16
G3. Factores del trabajo y la organización	F8. Contenido y significado del trabajo.	-7, -12, -32, +43, +50, +53, +108, +113, +141, +183, +199, +210	9	3	12
	F9. Retribución económica por el trabajo.	-18, -27, +33, -51, +59, +71, +75, +94, -96, +122, +149, -157, +189, -196, -203	8	7	15
	F10. Autonomía en el trabajo.	+30, -34, +58, +80, -112, -136, -146, +148, -150, -152, +168, +188	6	6	12
	F11. Estabilidad laboral.	-9, +17, -42, +52, +73, +76, -105, +120, +153, -175, -191	6	5	11
	F12. Participación en la toma de decisiones.	+2, +22, +69, +83, -109, -114, -125, +142, -158, +171, -180, +200, +214	8	5	13
Factores del entorno	F13. Relaciones	+5, +23, -24, +35, +37, -74, -87, +116, +121, -160, +165,	8	5	13

sociolaboral	interpersonales.	-192, +211			
	F14. Retroalimentación.	+28, +39, +56, +89, -91, +106, -118, -127, -135, -154, -167, -169, +197, +204, -205,	7	8	15
	F15. Apoyo organizacional.	+41, -44, -72, -77, +85, +132, +134, -173, +178, +187, +207, +209,	8	4	12
	F16. Reconocimiento.	+45, -65, +78, +79, -84, +100, -101, +107, +133, +176, -182	7	4	11
CVT (global)	F17. Calidad de vida en el trabajo.	+46, +66, +98, +103, -104, +130, -137, +138, +140, +179, -184, +186	9	3	12
	Total		132	82	214

Las variables clasificatorias incluidas en la escala fueron 40 y se ordenaron en variables sociodemográficas (8), del trabajo (25), de salud (3) y de la organización (4), como se muestra en la tabla 6-10. La escala se presenta en el Anexo 1.

Tabla 6-10. Variables clasificatorias de la escala de calidad de vida en el trabajo	
Tipo de variables clasificatorias	Variables
Variabes sociodemográficas	1. Edad. 2. Sexo. 3. Escolaridad. 4. Estado civil. 5. Hijos. 6. Número de hijos. 7. Personas con quien vive. 8. Número de dependientes económicos.
Variabes del trabajo	9. Tiempo de traslado. 10. Ocupación o profesión. 11. Turno. 12. Personal a cargo. 13. Número de personas a cargo. 14. Puesto actual. 15. Área de trabajo. 16. Nivel de puesto. 17. Número de horas de trabajo al día. 18. Número de horas extras de trabajo al día. 19. Tipo de trabajador.
Variabes del trabajo	20. Salario mensual. 21. Antigüedad en el puesto actual. 22. Antigüedad en la organización. 23. Antigüedad laboral. 24. Tipo de jornada. 25. Tipo de contrato laboral. 26. Número de trabajos actuales. 27. Forma de la jornada de trabajo. 28. Días de descanso a la semana. 29. Número de horas que dedica al trabajo principal. 30. Tiempos de descanso durante la jornada de trabajo. 31. Minutos disponibles para descansar durante la jornada de trabajo. 32. Asistencia a cursos de capacitación en los últimos 12 meses.

	33. Número de cursos de capacitación
VARIABLES DE SALUD	34. Actividad física que realiza. 35. Práctica de deporte. 36. Número de horas semanales que dedica a actividades de diversión o esparcimiento.
VARIABLES DE LA ORGANIZACIÓN	37. Tipo. 38. Actividad económica. 39. Sector. 40. Tamaño.

CONCLUSIONES

La medición de la calidad de vida en el trabajo es un reto si se considera que se trata de un constructo multidimensional, con perspectivas objetiva y subjetiva, que toma en cuenta al trabajador y a la organización, y que las prácticas, estrategias y políticas organizacionales repercuten en forma directa en los empleados.

La revisión de la literatura permitió concluir que existe una diversidad de escalas de medición de la calidad de vida en el trabajo, que confirma la falta de un consenso para definir esta variable y para medirla. Por lo que en esta investigación se propone la medición de la CVT con la técnica de redes semánticas naturales, ya que permite tomar en cuenta tanto los aspectos conceptuales como los significados y aspectos culturales de los trabajadores. La definición teórico-cultural integra los aspectos conceptuales del constructo y, además, incluye los aspectos culturales y la estructura conceptual de la calidad de vida en el trabajo de acuerdo con los significados asignados por la muestra de trabajadores considerada en esta investigación.

Los resultados del piloteo y la estimación de propiedades psicométricas de la escala de CVT se presentan en el Capítulo 7 de este libro.

Es recomendable efectuar el piloteo de la escala en diversos contextos y escenarios laborales de diferentes organizaciones (industrial, comercial, gubernamental, públicas, privadas) y sectores (salud, educación, manufacturero), entre otros. De igual forma, es recomendable que la aplicación de la escala de calidad de vida en el trabajo se efectuó en diversas regiones y países.

REFERENCIAS

- Almarshad, S. O. (2015). A measurement scale for evaluating quality of work life: Conceptualization and empirical validation. *Trends in Applied Sciences Research*, 10(3), 143-156.
- Azócar, L. y Díaz, E. (2008). Análisis del nivel de calidad de vida laboral del personal secretarial que labora en la Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui. Tesis de licenciatura. Universidad de Oriente.
- Bagtasos, M. R. (2011). Quality of work life, a review of literature. *DLSU Business & Economics Review*, 20(2), 1-8.
- Blanch, J. M. (2008). *Cuestionario de calidad de vida laboral*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Brooks, B. A., Storfjell, J., Omoike, O., Ohison, S., Stemier, L., Shaver, J. y Brown, A. (2007). Assessing the quality of nursing work life. *Nursing Administration Quarterly*, 31(2), 152-157.
- Calderón, J., Borracci, R., Angel, A., Sokn, F., Agüero, R., Manrique, J., Cariello, A., y Hansen, M. (2008). Características métricas de un cuestionario para evaluar la calidad de vida profesional de los médicos cardiólogos. *Revista Argentina de Cardiología*, 76 (5), 359-367.
- Casas, J., Repullo, J. R., Lorenzo, S. & Cañas, J. J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(23), 143-160.
- Catell, R. B. (1952). *Factor analysis*. USA: Harper & Bros.
- Cervantes, G., Blanch J., y Hermoso D. (2010). Calidad de vida laboral en centros asistenciales de salud catalanes. *Arch. Prev. Riesgos Labor*, 14 (1), 13-19.
- Chacón, P., Quiñones, E., y Vigoya, A. (2004). La calidad de vida laboral para una cultura de lo público: instrumentos para su gestión. Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Chandrashu, S. (2012). Factors affecting quality of work life: empirical evidence from Indian Organizations. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(11), 31-40.
- Chen, C. S. & Farh, J. L. (2000). Quality of work life in Taiwan, an exploratory study. *Management Review*, 19, 31-79.
- Chiang, M. y Krausse, K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes Empresariales*, 8(1), 23-50.
- Cooper, C. L. (2009). Commentary. The transition from the quality of working life to organizational behavior, the first two decades. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 3-8.
- Duro, M. A. (2005). Calidad de vida laboral y psicología social de la salud en el trabajo: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Resultados preliminares. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 56, 57-98.
- Edwards, J. A., Van, L. D., Easton, S. y Kinman, G. (2009). The work-related quality of life scale for higher education employees. *Quality in Higher Education*, 15(3), 207-219.
- Erdem, M. (2008). Öğretmenlere göre kamu ve özel liselerde iş yaşamı kalitesi ve örgütsel bağlılıkla ilişkisi (Tesis doctoral). Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Erdem, M. (2014). The level of quality of work life to predict work alienation. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 14(2), 534-544.
- FECHAC. (2005). *Instrumento de autodiagnóstico para las empresas*. México, Fundación del Empresario Chihuahuense.
- Figueroa, J. G., González, E. G. & Solís, V. M. (1981). Una aproximación al problema del significado, las redes semánticas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 13(3), 447-458.
- Flores, Z. R. & Madero, G. S. M. (2010). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictores de la intención de permanencia. *Acta Universitaria*, 22(2), 24-31.
- García, R. E., Guevara, M. E. y Mella, L. (2008). Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en entornos de trabajo que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en la República Dominicana, en el año 2007. *Ciencia y Sociedad*, XXXIII (3), 442-461.
- González S. & Valdez J. L. (2005). Significado psicológico de la depresión en médicos y psicólogos. *Psicología y Salud*, 15(2), 257-62.
- González, B. R., Hidalgo, S. G., Salazar, E. J. & Preciado, S. M. (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO”. *Ciencia y Trabajo*, 12 (36), 332-340.
- González, L. (2006). Calidad de vida laboral y formación de valores: una estrategia imprescindible. Recuperado el 28 de enero de 2014 de http://www.nodo50.org/cubasingloXXI/economia/grodriguez_310107.pdf.
- Herrera, R. y Cassals, M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Revista Cubana Enfermería*, 21(1), 1-14.
- Kimura, M. y Carandina, D. (2009). Desarrollo y validación de una versión reducida del instrumento para la evaluación de la calidad de vida en el trabajo de enfermeras en hospitales. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 43(Special), 1044-1053.
- Martel, J. P. & Dupuis, G. (2006). Quality of work life, theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368.
- Martín, F., Cortés, J. A., Morente, M., Caboblanco, M. y Garijo, J. (2004). Características métricas del cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35). *Gaceta Sanitaria*, 18 (2), 129-136.

- Martín, F. J., Gómez, G. T., Martínez, G. C., Del Cura, G. M., Cabezas, P. M. y García, S. S. (2008). Medición de la capacidad evaluadora del cuestionario CVP-35 para la percepción de la calidad de vida profesional. *Atención Primaria*, 40 (7), 327-336.
- Martín, J., Cortés, J., Morente, M., Caboblanco, M., Garijo, J., y Rodríguez, A. (2004). Características métricas del cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35). *Gaceta Sanitaria*, 18(2), 129-136.
- Mercado, D. S., López, C. E. & Velasco R. E. (2011). *Manual para obtener la estructura de una red semántica*. México: UNAM-Facultad de Psicología.
- MTI. (2010). *Encuesta de calidad de vida en el trabajo*. España: Ministerio del Empleo y Seguridad Social-Subsecretaría de Trabajo e Inmigración.
- Nadler, D.A. & Lawler, E.E. (1983). Quality of work life, perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, Winter, 20-30.
- Nefta, J. C. (1997). *Riesgos del medio ambiente físico de trabajo*. Argentina: Asociación del Trabajo y Sociedad.
- OIT. (1987). *Introducción a las condiciones y medioambiente de trabajo*. Ginebra: OIT.
- Patlán, P. J. (2012). *Proyecto de investigación IN304212, calidad de vida en el trabajo y salud ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas*. México: UNAM-DGAPA-PAPIIT.
- Quinn, R. P. y Staines, G. L. (1979). *The 1977 quality of employment survey: descriptive statistics, with comparison data from the 1969-70 and the 1972- 1973 surveys*. Ann Arbor, MI: The University of Michigan.
- Reyes-Lagunes, I. (1993). Las redes semánticas naturales, su conceptualización y su utilización en la construcción de instrumentos. *Revista de Psicología Social y Personalidad*, 9(1), 81-97.
- Royuela, V., López-Tamayo, J. & Suriñach, J. (2009). Results of a quality of work life index in Spain. A comparison of survey results and aggregate social indicators. *Social Indicators Research*, 90, 225-241.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. España, Editorial Síntesis, S.A.
- Seashore, S. E. (1974). Defining and measuring the quality of working life. En: Davis, L. E. y Cherns, A. B. (1974). *The quality of working life. Volumen 1: problems, prospects and the state of the art*. New York: The Free Press.
- Segurado, T. A. & Agulló, T. (2002). Calidad de vida laboral, hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Sheppard, H. L. (1974). Some indicators of quality of working life: a simplified approach to measurement. En: En: Davis, L. E. y Cherns, A. B. (1974). *The quality of working life. Volumen 1: problems, prospects and the state of the art*. New York: The Free Press.
- Sirgy, (1986). A quality-of-life theory derived from Maslow's development perspective: quality' is related to progressive satisfaction of a hierarchy of needs, lower order and higher. *American Journal of Economics and Sociology*, 45(3), 329-342.
- Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13 (6), 693-713.
- Toledo, V. A., Merino, E. J. y Cruz, P. M. (2010). Validez constructiva de la Escala Q-Labors 56 en enfermeros/as chilenos. *Ciencia y Enfermería*, XVI (3), 41-47.
- Turcotte, P. R. (1988). *QVT, la qualité de vie au travail, une voie vers l'excellence*. Canadá: Agence d'ARC.
- Vallebuona, C. (2011). *Primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile (ENETS 2009-2010)*. Chile: Gobierno de Chile-Ministerio de Salud.
- Van, L. D., Edwards, J. A. y Easton, S. (2007). The work-related quality of life scale for healthcare workers. *Journal of Advances of Nursing*, 60(3), 325-333.
- Walton, R. E. (1974). Criteria for quality of working life. En: Davis, L. E. y Cherns, A. B. (1974). *The quality of working life. Volumen 1: problems, prospects and the state of the art*. New York: The Free Press.

ANEXO 1. ESCALA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

ECVT Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de enunciados acerca de cómo es su trabajo y su entorno laboral. Le solicitamos responder de acuerdo con su manera de sentir, percibir y pensar sobre diversas situaciones que se presentan en su vida laboral. Responda de la manera más sincera posible.

Para responder utilice la hoja de respuestas, marcando con una **X** el óvalo correspondiente a la respuesta que mejor describa su manera de sentir, percibir y pensar.

Cada enunciado tiene seis opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo (**TD**), en desacuerdo (**D**), moderadamente en desacuerdo (**MD**), moderadamente de acuerdo (**MA**), de acuerdo (**A**), totalmente de acuerdo (**TA**).

Ejemplo:

Cuestionario

1. Cuando realizo ejercicio me siento satisfecho.

Si usted considera que está totalmente en desacuerdo que cuando hace ejercicio se siente satisfecho, deberá marcar el óvalo correspondiente de la siguiente manera:

Hoja de respuestas

1. (TD)



(D)



(MD)



(MA)



(A)



(TA)



Le recordamos que sus respuestas son anónimas y confidenciales.

No hay respuestas buenas ni malas, sólo nos interesa conocer su opinión para fines estadísticos.
¡Gracias por su participación!

No escriba en este cuadernillo

EN MI TRABAJO...

1.	En esta organización me siento motivado por las actividades que realizo.
2.	Existen varios mecanismos para que yo participe en la toma de decisiones dentro de esta organización.
3.	El entorno físico y el espacio de mi lugar de trabajo son adecuados.
4.	Me siento molesto cuando no puedo asistir a mis actividades personales por tener mucho trabajo.
5.	En esta organización me puedo comunicar con el personal de todas las áreas.
6.	Me alegra que en mi trabajo me motiven a seguir adelante.
7.	Me siento decepcionado por no poder aplicar mis habilidades en el trabajo que realizo.
8.	En el trabajo me siento cansado y sin energía.
9.	En mi trabajo no pueden despedirme arbitrariamente.
10.	Las metas obtenidas en mi trabajo no son reconocidas en esta organización.
11.	Me siento satisfecho realizando mi trabajo.
12.	Las actividades que realizo en mi trabajo son aburridas y rutinarias.
13.	Me siento inseguro para realizar mis actividades laborales por temor a que pueda sufrir un accidente.
14.	Me siento motivado cuando tengo tiempo para mi familia y mi trabajo.
15.	No he sido promovido de puesto por mi desempeño en el trabajo.
16.	Me siento tranquilo en mi trabajo porque la organización se preocupa de prevenir accidentes laborales.
17.	La organización me brinda la seguridad de que no seré despedido injustificadamente.
18.	Me decepciona que el trabajo que realizo no está bien remunerado.
19.	Con frecuencia me siento insatisfecho con el trabajo que tengo.
20.	Al terminar mi jornada de trabajo me alcanza el tiempo para realizar labores en el hogar.
21.	Estoy expuesto a sufrir un accidente porque la organización no toma medidas para prevenir riesgos laborales.
22.	Me siento productivo cuando participo en la toma de decisiones de mi trabajo.
23.	Estoy satisfecho con la relación que establezco con mis compañeros de trabajo.
24.	Me siento incómodo por no poder tener una relación de confianza con mis compañeros de trabajo.
25.	Cuando logro mis metas en el trabajo me siento satisfecho.
26.	Puedo desempeñar mi trabajo con la seguridad de que no sufriré ningún accidente.
27.	Las aportaciones que realizo en la organización están mal pagadas.
28.	Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo.
29.	Las actividades que realizo en mi trabajo me motivan a seguir adelante.
30.	Me siento comprometido cuando elijo cómo realizar mis actividades en el trabajo.
31.	En esta organización tengo la posibilidad de ascender a un mejor puesto de trabajo.

32.	Las actividades que realizo en mi trabajo son monótonas, simples y poco desafiantes.
33.	El salario que recibo me satisface.
34.	Me frustra no poder organizar mis tareas laborales.
35.	En esta organización se me permite interactuar con mis compañeros de trabajo.
36.	No tengo tiempo para estar con mi familia después del trabajo.
37.	En esta organización me siento seguro de poder comunicarme con mis superiores.
38.	Me agrada el lugar donde realizo mi trabajo.
39.	Me siento competente cuando mi jefe me dice que mi trabajo está bien hecho.
40.	Cuando se respeta mi horario de trabajo me provoca alegría.
41.	Recibo apoyo de mi jefe para desempeñar mi trabajo.
42.	Me siento inseguro al saber que puedo perder mi trabajo en cualquier momento.
43.	Mi trabajo me brinda satisfacción debido a que mis actividades son diversas.
44.	Me siento ignorado cuando no recibo apoyo de mi jefe ni de la organización.
45.	Mi jefe reconoce cuando me esfuerzo en el trabajo.
46.	Me gusta trabajar en esta organización.
47.	Me siento motivado por mis superiores para realizar mi trabajo.
48.	Me siento satisfecho con las actividades que realizo en mi trabajo.
49.	Después del trabajo puedo pasar tiempo con mi familia.
50.	Me desconcentro al realizar mi trabajo porque hay muchos distractores a mi alrededor.
51.	Mi salario no corresponde a las actividades que realizo.
52.	Me siento tranquilo porque sé que no perderé mi trabajo en esta organización.
53.	Las tareas que realizo en mi trabajo son variadas y estimulantes.
54.	Tengo la libertad para elegir cómo realizar mi trabajo.
55.	En la organización tengo la oportunidad de trabajar y seguir estudiando.
56.	Mi jefe me orienta cuando es necesario mejorar mi trabajo.
57.	Me siento importante por el reconocimiento que recibo en mi trabajo.
58.	Me siento productivo con las actividades que realizo en mi trabajo.
59.	Los conocimientos y habilidades que aplico en la realización de mi trabajo están bien pagados.
60.	Soy reconocido por mi desempeño en esta organización.
61.	En mi trabajo existe la oportunidad de realizar las cosas que me gustan.
62.	Cuando realizo mis actividades laborales me siento en peligro de sufrir un accidente.
63.	Tengo tiempo para atender mis actividades personales y laborales.
64.	Me motiva que mi jefe me permita asistir a la capacitación para desempeñar mejor mi trabajo.
65.	Me siento frustrado porque esta organización no reconoce mi trabajo.

66.	Me entusiasma trabajar en esta organización.
67.	Mi área de trabajo es muy pequeña para poder desarrollar mis actividades.
68.	Me preocupa que en mi trabajo las instalaciones no sean seguras.
69.	Tengo control en mi trabajo porque puedo tomar decisiones en esta organización.
70.	Me siento incómodo cuando realizo mis actividades sin la iluminación y ventilación suficientes.
71.	Me siento tranquilo al recibir un salario adecuado por el trabajo que realizo.
72.	En esta organización no tengo apoyo para desempeñar mi trabajo.
73.	Me entusiasma trabajar en esta organización sin temor a perder mi empleo.
74.	En esta organización no puedo comunicarme con mis compañeros.
75.	Me siento motivado por recibir un sueldo adecuado a mi desempeño laboral.
76.	Me siento tranquilo de tener un trabajo seguro.
77.	Me desmotiva no contar con el apoyo de mis compañeros.
78.	Me siento valorado por la organización cuando reconocen mi trabajo.
79.	Me siento motivado cuando se me reconoce el trabajo que realizo.
80.	En esta organización tengo la libertad para decidir cómo y cuándo realizar mi trabajo.
81.	En mi trabajo siento riesgo de sufrir un accidente.
82.	Las condiciones físicas de mi trabajo (iluminación, ventilación y temperatura) son adecuadas para realizar mis actividades.
83.	En esta organización me piden opinión para la toma de decisiones.
84.	En mi trabajo respetan mis periodos de vacaciones.
85.	Recibo apoyo de mis compañeros cuando tengo mucho trabajo.
86.	Me siento cómodo en mi trabajo.
87.	En esta organización no es fácil establecer comunicación con mi jefe.
88.	Mi jefe ignora el esfuerzo y las aportaciones que realizo en mi trabajo.
89.	Mi jefe me informa los logros que he alcanzado en mi trabajo.
90.	Me molesta que mis exigencias laborales interfieran con mis obligaciones familiares.
91.	Me siento ignorado cuando mi jefe no me informa si realicé bien mi trabajo.
92.	Me siento responsable trabajando en esta organización.
93.	Me estreso cuando no puedo llegar a tiempo a mis compromisos personales por quedarme más tiempo en el trabajo.
94.	El sueldo que recibo es adecuado por el trabajo que realizo.
95.	Me siento motivado en mi trabajo por las prestaciones que recibo.
96.	Me siento frustrado por no recibir un sueldo acorde con mis conocimientos y habilidades.
97.	Cuando tengo una urgencia familiar me apoyan en el trabajo.
98.	Las actividades que realizo en mi trabajo me resultan interesantes.
99.	Mi lugar de trabajo no cumple con las medidas necesarias de seguridad.

100.	Esta organización reconoce el esfuerzo realizado en mi trabajo.
101.	Me decepciona que en esta organización no se me reconozca el trabajo que realizo.
102.	Existe riesgo de que me lesione mientras realizo mi trabajo.
103.	Me siento competente en este trabajo.
104.	Me siento seguro cuando mi jefe me dice si hago bien mi trabajo.
105.	Mientras desempeñe mi trabajo adecuadamente no seré despedido en esta organización.
106.	En esta organización no existen oportunidades de desarrollo laboral para mí.
107.	Cuando mi jefe reconoce mi trabajo me siento más comprometido con la organización.
108.	Las actividades que realizo en mi trabajo tienen un impacto en esta organización.
109.	Me siento molesto al no poder participar en la toma de decisiones de mi trabajo.
110.	Me frustra mi trabajo.
111.	Cuando alcanzo los objetivos en el trabajo me siento bien conmigo mismo.
112.	Me siento agobiado cuando no tengo la oportunidad de decidir cómo realizar mi trabajo.
113.	Me siento estancado en mi trabajo porque no he podido ascender de puesto.
114.	En esta organización la opinión de los empleados no es relevante para tomar decisiones.
115.	Me siento molesto cuando no recibo reconocimiento por hacer bien mi trabajo.
116.	La relación que tengo con mi jefe me hace sentir apoyado.
117.	Las tareas que realizo en mi trabajo son importantes.
118.	Estoy desorientado porque no sé si mi trabajo está bien hecho.
119.	Me siento a gusto con mi horario de trabajo.
120.	Estoy comprometido con mi trabajo porque me brinda estabilidad laboral.
121.	En esta organización tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.
122.	Estoy satisfecho con el sueldo que recibo por el trabajo que realizo.
123.	Me siento tranquilo cuando termino a tiempo mi trabajo y disfruto a mi familia.
124.	Me molesta que no tenga un espacio físico para realizar mis actividades.
125.	La organización donde trabajo excluye a sus empleados para tomar decisiones.
126.	Las instalaciones de mi trabajo son seguras.
127.	En esta organización no me informan si tengo un desempeño favorable en mi trabajo.
128.	Me siento seguro de que no sufriré accidentes durante mi jornada laboral.
129.	Cuando logro mis metas en el trabajo me siento satisfecho .
130.	Me siento realizado con las actividades que desempeño en esta organización.
131.	Cuando tengo un problema recibo apoyo de mis superiores.
132.	El apoyo que recibo de mis compañeros de trabajo me hace sentir comprometido con esta organización.
133.	En la organización recibo reconocimiento por el trabajo que desempeño.

134.	Me siento satisfecho con el trabajo que tengo.
135.	Me siento realizado en mi trabajo.
136.	Me siento frustrado cuando no tengo la oportunidad de innovar mi trabajo.
137.	Este trabajo carece de oportunidades de desarrollo y realización personal para mí.
138.	En esta organización soy más productivo trabajando.
139.	En el trabajo no se me motiva para mejorar mi desempeño laboral.
140.	Mi jefe no me da sugerencias para mejorar mi trabajo.
141.	Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades.
142.	En esta organización me piden opinión para tomar decisiones relacionadas con mi trabajo.
143.	Me siento estresado porque las instalaciones físicas de mi trabajo no son seguras.
144.	Me preocupa la frecuencia con que se presentan accidentes laborales en mi trabajo.
145.	Mi lugar de trabajo es cómodo para realizar mis tareas.
146.	No tengo oportunidad de innovar las actividades que me asignan en el trabajo.
147.	Cuando se logran los objetivos de la organización donde trabajo me siento satisfecho con mi contribución.
148.	Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo.
149.	Me siento reconocido al recibir un sueldo adecuado por mis aportaciones en el trabajo.
150.	Las actividades de mi trabajo deben realizarse al pie de la letra sin modificarse.
151.	El apoyo de mis compañeros y mi jefe hacen que me sienta satisfecho en el trabajo.
152.	No tengo la libertad de decidir cómo realizar mi trabajo.
153.	Mi trabajo es estable.
154.	Mi trabajo me hace sentir satisfecho.
155.	Me siento incómodo en mi espacio de trabajo por falta de medidas de seguridad.
156.	Cuando existe un cambio en el trabajo mi jefe no me orienta cómo realizar mis actividades.
157.	Me siento incompetente porque mis aportaciones en la organización están mal pagadas.
158.	En esta organización no existe forma de poder opinar cómo desempeñar mi trabajo.
159.	Me gusta compartir lo que hago en mi trabajo.
160.	Me siento frustrado por no poder relacionarme con todo el personal de la organización.
161.	Cuando tengo la oportunidad de ascender a un mejor puesto me siento reconocido en mi trabajo.
162.	Me agobia tener que quedarme a trabajar más tiempo del establecido en mi horario laboral.
163.	Estoy tranquilo porque trabajo en instalaciones seguras y saludables.
164.	No me gusta el trabajo que realizo.
165.	En esta organización me siento con confianza para poder comunicarme con mi jefe.
166.	Me cuesta trabajo realizar mis actividades debido al exceso de ruido a mi alrededor.
167.	En esta organización, nadie me dice cómo estoy realizando mi trabajo.

168.	Tengo la responsabilidad para poder organizar mis actividades laborales.
169.	En mi trabajo no me guían cómo realizar mis actividades.
170.	En esta organización tengo la oportunidad de continuar desarrollándome en mi trabajo.
171.	Me siento motivado cuando participo en la toma de decisiones en esta organización.
172.	Esta organización se preocupa por mis retos personales.
173.	Cuando tengo mucho trabajo no me siento apoyado por mis superiores ni por la organización.
174.	Mi trabajo me inspira.
175.	Me desmotiva que esta organización pueda despedirme sin causas justificadas.
176.	La organización me reconoce públicamente por el trabajo que desempeño.
177.	En mi trabajo tengo oportunidades para el desarrollo de mis habilidades y capacidades.
178.	Me siento seguro con el apoyo que recibo de mi jefe en el trabajo.
179.	En esta organización me siento realizado con mi trabajo.
180.	Me siento desmotivado al no poder tomar decisiones en mi trabajo.
181.	En mi trabajo tengo la oportunidad de desarrollarme laboral y profesionalmente.
182.	Me molesta que mi trabajo no sea reconocido por la organización.
183.	Las actividades que realizo en mi trabajo me ayudan a incrementar mis habilidades laborales.
184.	Siento que no puedo desarrollar mis habilidades en esta organización.
185.	Me siento desmotivado al no tener apoyo de mis jefes para desarrollarme en mi trabajo.
186.	Mi trabajo me permite satisfacer mis expectativas laborales y personales.
187.	La organización se preocupa por mi desarrollo laboral.
188.	Tengo la libertad de decidir en cuánto tiempo realizar mi trabajo.
189.	Las contribuciones que realizo en esta organización están bien retribuidas económicamente.
190.	Me alegra hacer el trabajo que realizo en esta organización.
191.	Me siento estresado ante un posible despido injustificado en esta organización.
192.	Me siento aislado por no poder comunicarme abiertamente con mis compañeros de trabajo.
193.	En mi trabajo tengo que ser muy cauteloso para evitar sufrir algún accidente laboral.
194.	Me motiva tener el apoyo de mi jefe para desarrollarme laboral y profesionalmente.
195.	Me frustra no tener la oportunidad de ascender a un mejor puesto.
196.	El sueldo que recibo es insuficiente por las actividades que realizo en mi trabajo.
197.	Me entusiasma cuando mi jefe me dice si hago bien mi trabajo.
198.	Me motiva trabajar en instalaciones seguras y saludables.
199.	Me siento más productivo cuando veo los resultados de mi trabajo en la organización.
200.	Tengo la libertad de opinar sobre las decisiones que se toman en la organización.
201.	Mi lugar de trabajo está limpio, higiénico y saludable.

202.	Esta organización se preocupa por mi desarrollo profesional, lo que me hace sentir comprometido con el trabajo.
203.	Me produce malestar que mi trabajo está mal pagado.
204.	Mi jefe me informa cómo es mi desempeño en el trabajo.
205.	Me siento ignorado cuando nadie me dice si hice bien mi trabajo.
206.	Me siento orgulloso de lo que hago en mi trabajo.
207.	Me siento comprometido con mi trabajo por el apoyo que recibo de mis superiores.
208.	Me siento identificado con mi trabajo.
209.	En esta organización recibo apoyo de mis superiores.
210.	Me siento motivado cuando utilizo mis habilidades en el desempeño de mi trabajo.
211.	En esta organización me siento con confianza para comunicarme con mis compañeros de trabajo.
212.	En esta organización tengo la oportunidad de tomar decisiones en mi trabajo.
213.	Me siento seguro en las instalaciones de mi trabajo.
214.	Tengo el apoyo de mis superiores para desarrollarme laboral y profesionalmente.
Conteste las siguientes preguntas, según sea su caso...	
215.	¿Qué edad tiene?
216.	Sexo:
217.	¿Cuál es su máximo grado de estudios terminados?
218.	¿Cuál es su estado civil?
219.	¿Tiene hijos?
220.	¿Cuántos hijos tiene?
221.	¿Cuánto tiempo invierte para trasladarse de su casa al trabajo?
222.	¿Cuál es su ocupación o profesión actual?
223.	¿Con qué personas vive en su hogar?
224.	¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?
225.	Turno:
226.	¿Tiene personal a su cargo?
227.	¿Cuántas personas tiene a su cargo?
228.	¿Cuál es su puesto actual?
229.	¿Cuál es su área de trabajo?
230.	¿Cuál es su nivel de puesto?
231.	En promedio, ¿cuántas horas trabaja al día?
232.	En promedio, ¿cuántas horas extras trabaja al día?
233.	¿Qué tipo de trabajador es usted?
234.	¿Cuál es el salario mensual que percibe por su trabajo?

235.	¿Cuánto tiempo tiene de antigüedad en su puesto actual?
236.	¿Cuánto tiempo tiene de antigüedad en esta organización?
237.	¿Cuánto tiempo tiene trabajando?
238.	¿Qué tipo de jornada tiene en su trabajo?
239.	¿Qué tipo de contrato laboral tiene en esta organización?
240.	¿Cuántos trabajos tiene en la actualidad?
241.	¿Cómo es su jornada de trabajo?
242.	¿Cuáles son sus días de descanso?
243.	¿Cuántas horas, en promedio, le dedica al día a su trabajo principal?
244.	¿Durante su jornada de trabajo dispone de tiempo de descanso?
245.	¿De cuántos minutos dispone para descansar durante su jornada laboral?
246.	¿En los últimos 12 meses ha asistido a cursos de capacitación pagados por la organización?
247.	¿A cuántos cursos de capacitación asistió en los últimos 12 meses?
248.	¿Realiza alguna actividad física (ejercicio, correr)? Especifique cuál.
249.	¿Practica algún deporte? Especifique cuál.
250.	¿Cuántas horas utiliza a la semana para realizar actividades de diversión o esparcimiento?
251.	¿En qué tipo de organización trabaja?
252.	¿Cuál es la actividad económica de la empresa u organización donde trabaja?
253.	¿A cuál sector corresponde la organización donde trabaja?
254.	¿Cuál es el tamaño de la organización donde trabaja?

Muchas gracias por su colaboración

Hoja de respuestas					
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	D	MD	MA	A	TA
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
62	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
63	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
64	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
65	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
66	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
67	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
68	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
69	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
70	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
71	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
72	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
73	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
74	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
75	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
76	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
77	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
78	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
79	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
80	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
81	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
82	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
83	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
84	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
85	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
86	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
87	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
88	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
89	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
90	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
91	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
92	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
93	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
94	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
95	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
96	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
97	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
98	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
99	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
100	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
101	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
102	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
103	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
104	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
105	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
106	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
107	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
108	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
109	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
110	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
111	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
112	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
113	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
114	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
115	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
116	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
117	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
118	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
119	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
120	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Moderadamente en desacuerdo		Moderadamente de acuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
TD		D		MD		MA		A		TA			
	TD	D	MD	MA	A	TA		TD	D	MD	MA	A	TA
121	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		181	<input type="radio"/>				
122	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		182	<input type="radio"/>				
123	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		183	<input type="radio"/>				
124	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		184	<input type="radio"/>				
125	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		185	<input type="radio"/>				
126	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		186	<input type="radio"/>				
127	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		187	<input type="radio"/>				
128	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		188	<input type="radio"/>				
129	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		189	<input type="radio"/>				
130	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		190	<input type="radio"/>				
131	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		191	<input type="radio"/>				
132	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		192	<input type="radio"/>				
133	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		193	<input type="radio"/>				
134	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		194	<input type="radio"/>				
135	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		195	<input type="radio"/>				
136	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		196	<input type="radio"/>				
137	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		197	<input type="radio"/>				
138	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		198	<input type="radio"/>				
139	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		199	<input type="radio"/>				
140	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		200	<input type="radio"/>				
141	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		201	<input type="radio"/>				
142	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		202	<input type="radio"/>				
143	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		203	<input type="radio"/>				
144	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		204	<input type="radio"/>				
145	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		205	<input type="radio"/>				
146	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		206	<input type="radio"/>				
147	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		207	<input type="radio"/>				
148	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		208	<input type="radio"/>				
149	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		209	<input type="radio"/>				
150	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		210	<input type="radio"/>				
								211	<input type="radio"/>				
								212	<input type="radio"/>				
								213	<input type="radio"/>				
								214	<input type="radio"/>				

Continuar en la siguiente hoja

215 _____ Años

216 1. Femenino
 2. Masculino

217 1. Primaria
 2. Secundaria
 3. Bachillerato o carrera técnica
 4. Licenciatura
 5. Posgrado
 6. Otro (especifique): _____

218 1. Con pareja
 2. Sin pareja

219 1. Sí
 2. No

220 _____ Hijos

221 _____ Minutos

222 Ocupación o profesión: _____

223 1. Sólo
 2. Con pareja
 3. Con pareja y con hijos
 4. Con hijos
 5. Con padres
 6. Otros

224 _____ Personas

225 1. Matutino
 2. Vespertino
 3. Nocturno
 4. Mixto (mañana y tarde)
 5. Especial (fin de semana)
 6. Otro (especifique): _____

226 1. Sí
 2. No

227 _____ Personas

228 Puesto: _____

229 Área: _____

230 1. Directivo
 2. Mandos medios
 3. Operativo

231 _____ Horas

232 _____ Horas

233 1. Asalariado
 2. Empresario
 3. Profesionista independiente
 4. Trabajador independiente
 5. Otro (especifique): _____

234 \$ _____

235 Años: _____ Meses: _____

236 Años: _____ Meses: _____

237 Años: _____ Meses: _____

238 1. Tiempo completo
 2. Tiempo parcial

239 1. Por obra determinada
 2. Por tiempo determinado
 3. Por temporada
 4. Por tiempo indeterminado

240 Número: _____

241 1. Continuada
 2. Partida (mañana y tarde)

242 1. Lunes
 2. Martes
 3. Miércoles
 4. Jueves
 5. Viernes
 6. Sábado
 7. Domingo

243 _____ Horas

244 1. Sí
 2. No

245 _____ Minutos

246 1. Sí
 2. No

247 Número de cursos: _____

248 1. Sí ¿Cuál? _____
 2. No

249 1. Sí ¿Cuál? _____
 2. No

250 _____ Horas

251 1. Gubernamental
 2. Empresa privada
 3. Otra (especifique): _____

252 1. Fabricación y comercialización de productos
 2. Comercialización
 3. Servicios
 4. Otra (especifique): _____

253 1. Sector primario (agricultura, ganadería, minería, silvicultura y pesca)
 2. Sector energético
 3. Sector industrial (industria manufacturera)
 4. Comunicaciones y transportes
 5. Comercial
 6. Turístico
 7. Salud
 8. Educativo
 9. Financiero, bursátil y aseguradoras
 10. Construcción
 11. Otra (especifique): _____

254 1. Micro (0-10 trabajadores)
 2. Pequeña (11-50 trabajadores)
 3. Mediana (51-100 trabajadores)
 4. Grande (101 o más trabajadores)

Muchas gracias por su colaboración



Capítulo 7. Propiedades psicométricas de la escala de calidad de vida en el trabajo diseñada para población mexicana

Juana Patlán Pérez

RESUMEN

El objetivo es determinar las propiedades psicométricas de la escala de calidad de vida en el trabajo (ECVT) diseñada mediante redes semánticas para población mexicana. De manera específica se efectuó el piloteo de la escala en una muestra de 830 trabajadores. Se realizó el análisis de reactivos, la validez factorial exploratoria y el análisis de confiabilidad. Los resultados del piloteo de la escala indican valores de confiabilidad superiores a .77 y una validez de constructo que permitió determinar los 16 factores de la escala: a) factores individuales: F1. Equilibrio trabajo-familia, F2. Satisfacción con el trabajo, F3. Desarrollo laboral y profesional, F4. Motivación en el trabajo, F5. Bienestar en el trabajo; b) factores del ambiente de trabajo: F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo y F7. Seguridad y salud en el trabajo; c) factores de la organización y el trabajo: F8. Contenido y significado del trabajo, F9. Retribución económica por el trabajo, F10. Autonomía y control en el trabajo, F11. Estabilidad laboral y F12. Participación en la toma de decisiones; d) factores del entorno sociolaboral: F13. Relaciones interpersonales, F14. Retroalimentación, F15. Apoyo organizacional y F16. Reconocimiento, y 1 factor global de calidad de vida en el trabajo (CVT,F17).

Palabras clave: calidad de vida laboral, calidad de vida en el trabajo, validez factorial, confiabilidad, psicometría.

INTRODUCCIÓN

El movimiento de la calidad de vida en el trabajo (CVT) inició en el decenio de 1930 y fue hasta 1970 que la CVT se enfocó a la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de los trabajadores. Louis Davis y James Taylor fueron los primeros en utilizar este término en América y Eric Trist, Albert Cherns y Ray Wild en Gran Bretaña (Ahmad, 2013). Este movimiento puso énfasis en la mejora de las condiciones laborales y la seguridad en el trabajo de acuerdo con las expectativas y necesidades de los trabajadores.

La calidad de vida en el trabajo es un concepto multidimensional y multicausal. De acuerdo con Segurado y Agulló (2002) el interés por delimitar de manera operativa el significado de la CVT ha generado un amplio número de estudios e investigaciones dirigidas a identificar las posibles variables que afectan la vida en el trabajo.

En la literatura han surgido diferentes definiciones de la calidad de vida en el trabajo en términos de satisfacción de necesidades, características y condiciones, bienestar en el trabajo, entre otros. En años recientes, Sirgy (2006) propone que la CVT es una oportunidad que las organizaciones brindan a los trabajadores para que desarrollen sus capacidades y satisfagan sus necesidades en el desempeño de su trabajo. No obstante, destacan dos perspectivas para definirla:

- Desde la perspectiva de la psicología interaccional, la calidad de vida en el trabajo se explica a partir de las experiencias humanas en interacción con las características de la persona y las propiedades del ambiente laboral (Efraty y Sirgy, 1990). En particular, los trabajadores aspiran a satisfacer sus necesidades y sus experiencias afectivas están determinadas por el grado en el cual el ambiente responde de manera favorable a la satisfacción de sus necesidades: entre mayor congruencia exista entre la persona y el ambiente de trabajo más positivas serán las experiencias del trabajador.
- Desde el punto de vista psicosocial, la calidad de vida en el trabajo involucra procesos psicosociales básicos del entorno de trabajo, tanto psicológicos como sociales. Lo que lleva a determinar que es el resultado del desempeño de un individuo socializado en torno al trabajo que comparte, se desempeña y se relaciona en un contexto sociolaboral determinado (Segurado y Agulló, 2002).

La calidad de vida en el trabajo es un proceso dinámico y continuo en donde el trabajo está organizado objetiva y subjetivamente en todos sus aspectos a fin de lograr el desarrollo más pleno del empleado. En síntesis, se relaciona con los aspectos del entorno de trabajo y a la experiencia psicológica de la persona. El objetivo de la CVT está centrado en alcanzar una mayor humanización del trabajo por medio del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, condiciones más seguras y saludables, y organizaciones más eficaces, democráticas y participativas que sean capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros, así como de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal (Segurado y Agulló, 2002).

En la actualidad, el trabajo es un aspecto importante en la vida de un gran número de personas alrededor del mundo. Incluso, puede afirmarse que una persona pasa la tercera parte del día, o más, en el desempeño de su trabajo en una organización. La calidad de vida en el trabajo es importante porque representa el resultado de un conjunto de acciones y factores que repercuten en la salud ocupacional, entendida como el completo estado de bienestar físico, mental y social en relación con el contexto de trabajo y no sólo la ausencia de enfermedad o

dolencia de origen laboral. Los objetivos de la salud ocupacional son la mejora de la calidad de vida laboral, así como proteger y promover el bienestar de los trabajadores (Salanova, 2009).

La calidad de vida en el trabajo resulta relevante para las organizaciones toda vez que en investigaciones empíricas previas se ha identificado que es una variable significativa asociada positivamente con el bienestar psicológico (Rathi, 2009), con el bienestar de los trabajadores (Al-Qutop y Harrim, 2011), con el desempeño laboral (LooSee y Raduan, 2007), con satisfacción laboral, compromiso afectivo, intención de rotación y satisfacción con la vida (Chan y Wyatt, 2007); con el compromiso organizacional y la intención de rotación (Huang, Lawler y Lei, 2007; Korunka, Hoonakker y Carayon, 2008), con la satisfacción laboral (Gupta y Sharma, 2011), por citar algunas variables. También, autores como Bagtasos (2011) y Conklin y Desselle (2007) han identificado que la CVT está asociada en forma positiva con la productividad. Hart (1994), en una muestra de profesores, identifican que la angustia psicológica está asociada negativamente a la calidad de vida en el trabajo, en cambio la moral en el trabajo tiene una relación positiva. Por su parte Gurses, Carayon y Wall (2009) y Arts, Kerkstra, Zee *et al.*, (2001) identificaron una relación negativa y significativa entre sobrecarga y CVT en personal de instituciones de salud. De igual forma tiene un efecto mediador entre el trabajo emocional y el equilibrio trabajo-familia (Cheung y Tang, 2009).

La medición de la calidad de vida en el trabajo atraviesa por muchos avatares. Segurado y Agulló (2002) señalan la existencia de métodos y herramientas de medición inespecíficas y fragmentarias con múltiples limitaciones metodológicas lo que hace necesario realizar mediciones y evaluaciones más sistemáticas, rigurosas y precisas. No obstante, para la medición de la CVT se recomienda;

- Tener una perspectiva integral: uso de métodos objetivos (valoración del entorno laboral) y subjetivos (valoración del trabajador) (Segurado y Agulló, 2002; Casas, Repulló, Lorenzo *et al.*, 2002).
- Considerar la naturaleza multidimensional (globalidad), interactiva (psicosocial), sistémica (holística e integradora) e histórica (contexto) de la calidad de vida en el trabajo (Segurado y Agulló, 2002).

En México son escasos los instrumentos para medir la calidad de vida en el trabajo, por lo que se propuso construir una escala para medirla en población mexicana. En este capítulo, el objetivo fue presentar los resultados de la estimación de las propiedades psicométricas de la escala de calidad de vida en el trabajo (ECVT) diseñada para población mexicana por medio de redes semánticas naturales. De acuerdo con Reyes-Lagunes (1993), en la construcción de pruebas psicométricas deben considerarse no sólo los aspectos teóricos del constructo a medir, sino también, y de forma relevante, incluirse las conductas, atributos y características culturales específicas de la población a la que va dirigida la prueba; además deben hacerse indagaciones en la muestra de sujetos, las conductas y significado que asignan al constructo. Por esta razón, en esta investigación se utilizaron las redes semánticas naturales para identificar los significados psicológicos que asignan una muestra de sujetos al constructo.

Se presentan los resultados específicos del análisis de discriminación de reactivos, del análisis de confiabilidad y del análisis de validez de constructo.

MÉTODO

Para realizar el piloteo de la escala de calidad de vida en el trabajo y determinar sus propiedades psicométricas se efectuó una investigación exploratoria y descriptiva. El objetivo fue realizar el análisis de discriminación de reactivos, así como de determinar la confiabilidad y validez de constructo de la escala.

Muestra

El piloteo de la escala se efectuó en una muestra de 830 sujetos. La muestra fue intencional y para fines de esta investigación. Los criterios de inclusión consistieron en trabajadores de organizaciones formales, públicas o privadas, que contaban con al menos una antigüedad laboral de seis meses. Las características de la muestra se presentan en Tabla 7-1.

Tabla 7-1. Características de la muestra		
VARIABLES		Perfil de la muestra
Variables sociodemográficas	Edad	Media = 35.1 años
	Sexo	45.8% de mujeres y 53.4% de hombres.
	Escolaridad	0.8% primaria, 16.5% secundaria.
	Estado civil	44.6% con pareja y 55.4% sin pareja.
	Hijos	54.7% con hijos y 45.3% sin hijos. Media = 1.4
	Personas con quien vive en su hogar	34.4% con pareja e hijos, 26.3% con padres, 11.4% con pareja, 10.6% solo, 9.5% con hijos, 7.8% otros.
	Número de dependientes económicos	1.6.
Variables del trabajo	Tiempo de traslado al trabajo	Media = 1.4 horas.
	Turno	47.7% matutino, 11.3% vespertino, 20.6% nocturno, 19.4% mixto y 1.1% otro.
	Personal a cargo	Si = 29.7%, No = 70.3%. Media = 2.9.
	Nivel de puesto	5.1% directivo, 24.4% mandos medios y 70.5% operativo.
	Horas de trabajo al día	Media = 8.9 horas.
	Horas extras de trabajo al día	Media = 2.5 horas.

	Tipo de trabajador	90.2% asalariado, 9.8% trabajador independiente.
	Salario mensual	Media = \$8,477.87.
	Antigüedad en el puesto actual	Media = 5.9 años.
	Antigüedad en la organización	Media = 7.7 años.
	Antigüedad laboral	Media = 11.2 años.
	Tipo de jornada	77.3% tiempo completo y 22.7% tiempo parcial.
	Jornada	80.2% continuada y 19.8% (mañana y tarde).
	Tipo de contrato	53.9% por tiempo indeterminado, 29.1% por tiempo determinado, 15.7% por temporada, 1.3% por obra determinada.
	Número de trabajos actuales	Media = 1.2.
	Descansos durante la jornada laboral	Sí = 83.3%. No = 16.7% Minutos de descanso (Media): 39.2 minutos.
VARIABLES DE SALUD	Realiza actividad física	Sí = 42.1%, No = 57.9%.
	Práctica de deportes	Sí = 23.8%. No = 76.3%.
VARIABLES DE LA ORGANIZACIÓN	Tipo de organización	39.7% pública, 57.4% privada, 2.9% otro.
	Actividad económica de la organización	64.4% servicios, 23.8% manufactura, 7.1% comercialización, 4.7% otro.
	Sector	23.6% educativo, 14.0% comercial, 7.6% salud, 6.4% turístico, 6.6% comunicaciones y transportes, 3.6% manufacturero, 3.6% financiero, bursátil y asegurador, 3.4% construcción, 0.9% primario, 0.8 energético, 29.5% otros.
	Tamaño de la organización	65.9% grande, 16.3% mediana, 9.9% pequeña y 8.0% micro.

Instrumento de medición

Se utilizó la escala de calidad de vida en el trabajo diseñada por Patlán (2012) para población mexicana. Se aplicó la versión obtenida de la escala después de realizar la validación interjueces.

Procedimiento

La aplicación de los instrumentos de medición se efectuó previa autorización de cada trabajador durante la jornada de trabajo o al término de la misma. Se indicaron las instrucciones a los trabajadores y se les proporcionó lápiz y goma para contestar.

Análisis de datos

La captura de datos se efectuó en el paquete estadístico SPSS. Los análisis estadísticos realizados consistieron en: a) análisis de dispersión y de discriminación de reactivos, b) análisis de factores exploratorio para determinar la validez de constructo, c) análisis de confiabilidad mediante la estimación del alpha de Cronbach, d) estadísticas descriptivas de la escala.

RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de los análisis psicométricos realizados a la escala de calidad de vida en el trabajo (ECVT), incluyendo: a) resultados de dispersión de los reactivos, b) resultados del análisis de discriminación de reactivos, c) resultados de la validez factorial exploratoria, d) resultados del análisis de confiabilidad, e) puntajes finales y resultados descriptivos.

Análisis descriptivo de los reactivos

Se efectuó el análisis de la dispersión de cada reactivo a fin de identificar su dispersión normal o sesgada. En este paso se eliminaron un total de 30 reactivos por ser reactivos que no presentan una dispersión sesgada.

Análisis de discriminación de reactivos

Los resultados obtenidos en el análisis *t student* para identificar el poder discriminativo de los reactivos de la escala de calidad de vida en el trabajo fueron entre los puntajes bajos (percentil 25) y altos (percentil 75). Estos se muestran en las tablas 7-2, 7-3, 7-4 y 7-5 e indican que cuatro reactivos no discriminan de manera significativa entre los puntajes bajos y altos obtenidos, por lo que estos reactivos se eliminaron.

Tabla 7-2. Análisis de discriminación de reactivos de los factores 1, 2, 3, 4 y 5 de la escala de vida en el trabajo								
Factores	Reactivos	Puntajes	N	Media	DE	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Reactivos F1. Equilibrio trabajo-familia	CVT4. Me siento molesto cuando no puedo asistir a mis actividades personales por tener mucho trabajo.	Puntaje bajo	173	3,48	1,81	-2,830	341,00	,005
		Puntaje alto	170	4,02	1,71			
	CVT14. Me siento motivado cuando tengo tiempo para mi familia y mi trabajo.	Puntaje bajo	172	3,07	1,87	-16,752	226,73	,000
		Puntaje alto	171	5,65	0,76			
	CVT20. Al terminar mi jornada de trabajo me alcanza el tiempo para realizar labores en el hogar.	Puntaje bajo	173	2,68	1,52	-19,277	296,78	,000
		Puntaje alto	171	5,35	1,00			
	CVT36. No tengo tiempo para estar con mi familia después del trabajo.	Puntaje bajo	172	3,44	1,63	-8,719	340,70	,000
		Puntaje alto	171	4,95	1,58			

CVT40. Cuando se respeta mi horario de trabajo me provoca alegría.	Puntaje bajo	173	3,17	1,77	-17,181	219,25	,000
	Puntaje alto	171	5,64	0,66			
CVT49. Después del trabajo puedo pasar tiempo con mi familia.	Puntaje bajo	172	2,47	1,44	-24,311	266,08	,000
	Puntaje alto	171	5,52	0,79			
CVT63. Tengo tiempo para atender mis actividades personales y laborales.	Puntaje bajo	172	2,63	1,36	-20,531	308,94	,000
	Puntaje alto	171	5,25	0,97			
CVT88. Mi jefe ignora el esfuerzo y las aportaciones que realizo en mi trabajo.	Puntaje bajo	173	2,68	1,50	-5,399	322,64	,000
	Puntaje alto	171	3,68	1,90			
CVT90. Me molesta que mis exigencias laborales interfieran con mis obligaciones familiares.	Puntaje bajo	173	3,66	1,64	-4,250	340,00	,000
	Puntaje alto	169	4,40	1,60			
CVT93. Me estreso cuando no puedo llegar a tiempo a mis compromisos personales por quedarme más tiempo en el trabajo.	Puntaje bajo	172	3,35	1,70	-5,428	341,00	,000
	Puntaje alto	171	4,32	1,60			
CVT97. Cuando tengo una urgencia familiar me apoyan en el trabajo.	Puntaje bajo	173	3,39	1,69	-13,473	272,26	,000
	Puntaje alto	171	5,38	0,95			
CVT119. Me siento a gusto con mi horario de trabajo.	Puntaje bajo	169	2,70	1,45	-23,007	243,40	,000
	Puntaje alto	171	5,56	0,71			
CVT123. Me siento tranquilo cuando termino a tiempo mi trabajo y disfruto a mi familia.	Puntaje bajo	171	2,99	1,71	-19,580	201,14	,000
	Puntaje alto	171	5,67	0,52			
CVT162. Me agobia tener que quedarme a trabajar más tiempo del establecido en mi horario laboral.	Puntaje bajo	172	3,15	1,67	,380	341,00	,704
	Puntaje alto	171	3,08	1,70			
Reactivos F2. Satisfacción con el trabajo CVT11. Me siento satisfecho realizando mi trabajo.	Puntajes bajos	170	2,18	1,42	-30,711	225,187	,000
	Puntajes altos	184	5,78	0,61			
CVT19. Con frecuencia me siento insatisfecho con el trabajo que tengo.	Puntajes bajos	170	3,63	1,64	-8,319	336,756	,000
	Puntajes altos	184	4,99	1,43			

CVT25. Cuando logro mis metas en el trabajo me siento satisfecho.	Puntajes bajos	171	2,40	1,51	-26,819	230,711	,000	
	Puntajes altos	184	5,77	0,67				
CVT54. Tengo la libertad para elegir cómo realizar mi trabajo.	Puntajes bajos	171	2,92	1,41	-18,198	286,418	,000	
	Puntajes altos	184	5,22	0,90				
CVT92. Me siento responsable trabajando en esta organización.	Puntajes bajos	170	2,58	1,26	-26,792	256,646	,000	
	Puntajes altos	184	5,50	0,69				
CVT95. Me siento motivado en mi trabajo por las prestaciones que recibo.	Puntajes bajos	169	3,01	1,36	-14,597	336,396	,000	
	Puntajes altos	184	5,02	1,20				
CVT111. Cuando alcanzo los objetivos en el trabajo me siento bien conmigo mismo.	Puntajes bajos	170	2,35	1,56	-27,599	200,012	,000	
	Puntajes altos	184	5,79	0,49				
CVT129. Cuando logro mis metas en el trabajo me siento satisfecho.	Puntajes bajos	171	2,22	1,38	-31,651	215,970	,000	
	Puntajes altos	184	5,78	0,53				
CVT131. Cuando tengo un problema recibo apoyo de mis superiores.	Puntajes bajos	170	2,92	1,52	-18,269	271,604	,000	
	Puntajes altos	184	5,38	0,91				
CVT147. Cuando se logran los objetivos de la organización donde trabajo me siento satisfecho con mi contribución.	Puntajes bajos	169	2,62	1,58	-21,792	238,646	,000	
	Puntajes altos	184	5,54	0,77				
CVT156. Cuando existe un cambio en el trabajo mi jefe no me orienta cómo realizar mis actividades.	Puntajes bajos	170	2,85	1,44	-5,754	345,910	,000	
	Puntajes altos	184	3,83	1,78				
Reactivos F3. Desarrollo laboral y profesional	CVT15. No he sido promovido de puesto por mi desempeño en el trabajo.	Puntajes bajos	167	3,43	1,83	-6,094	331,517	,000
		Puntajes altos	168	4,61	1,72			
CVT31. En esta organización tengo la posibilidad de ascender a un mejor puesto de trabajo.	Puntajes bajos	168	2,19	1,33	-20,563	333,200	,000	
	Puntajes altos	169	5,08	1,24				
CVT55. En la organización tengo la oportunidad de trabajar y seguir estudiando.	Puntajes bajos	169	3,12	1,73	-15,074	261,145	,000	

		Puntajes altos	169	5,41	0,95			
	CVT64. Me motiva que mi jefe me permita asistir a la capacitación para desempeñar mejor mi trabajo.	Puntajes bajos	168	2,55	1,54	-16,942	314,358	,000
		Puntajes altos	169	5,09	1,19			
	CVT117. Las tareas que realizo en mi trabajo son importantes.	Puntajes bajos	166	3,19	1,58	-,198	314,416	,843
		Puntajes altos	168	3,23	2,04			
	CVT161. Cuando tengo la oportunidad de ascender a un mejor puesto me siento reconocido en mi trabajo.	Puntajes bajos	167	2,40	1,59	-17,353	315,566	,000
		Puntajes altos	169	5,11	1,26			
	CVT177. En mi trabajo tengo oportunidades para el desarrollo de mis habilidades y capacidades.	Puntajes bajos	169	2,75	1,43	-19,732	275,308	,000
		Puntajes altos	169	5,27	0,86			
	CVT181. En mi trabajo tengo la oportunidad de desarrollarme laboral y profesionalmente.	Puntajes bajos	169	2,49	1,36	-22,475	299,535	,000
		Puntajes altos	169	5,36	0,95			
	CVT185. Me siento desmotivado al no tener apoyo de mis jefes para desarrollarme en mi trabajo.	Puntajes bajos	168	3,51	1,57	-7,101	334,164	,000
		Puntajes altos	169	4,70	1,50			
	CVT194. Me motiva tener el apoyo de mi jefe para desarrollarme laboral y profesionalmente.	Puntajes bajos	168	2,49	1,42	-18,623	318,008	,000
		Puntajes altos	169	5,09	1,13			
	CVT195. Me frustra no tener la oportunidad de ascender a un mejor puesto.	Puntajes bajos	168	3,57	1,71	-4,602	333,248	,000
		Puntajes altos	169	4,40	1,60			
	CVT202. Esta organización se preocupa por mi desarrollo profesional, lo que me hace sentir comprometido con el trabajo.	Puntajes bajos	168	2,35	1,35	-23,814	275,990	,000
		Puntajes altos	169	5,25	0,82			
	CVT212. En esta organización tengo la oportunidad de tomar decisiones en mi trabajo.	Puntajes bajos	169	2,53	1,30	-18,840	325,021	,000
		Puntajes altos	169	4,98	1,08			
Reactivos F4. Motivación en el trabajo	CVT1. En esta organización me siento motivado por las actividades que realizo.	Puntajes bajos	184	2,31	1,38	-25,509	310,553	,000
		Puntajes altos	176	5,39	0,87			
	CVT6. Me alegra que en mi trabajo me motiven a seguir adelante.	Puntajes bajos	186	2,56	1,60	-18,157	337,441	,000

		Puntajes altos	176	5,22	1,16			
	CVT10. Las metas obtenidas en mi trabajo no son reconocidas en esta organización.	Puntajes bajos	184	3,64	1,84	-3,823	355,411	,000
		Puntajes altos	175	4,34	1,63			
	CVT29. Las actividades que realizo en mi trabajo me motivan a seguir adelante.	Puntajes bajos	187	2,86	1,48	-20,194	310,680	,000
		Puntajes altos	176	5,44	0,91			
	CVT47. Me siento motivado por mis superiores para realizar mi trabajo.	Puntajes bajos	187	2,32	1,25	-27,984	316,240	,000
		Puntajes altos	176	5,38	0,79			
	CVT57. Me siento importante por el reconocimiento que recibo en mi trabajo.	Puntajes bajos	187	2,32	1,42	-23,691	301,050	,000
		Puntajes altos	176	5,18	0,82			
	CVT60. Soy reconocido por mi desempeño en esta organización.	Puntajes bajos	187	2,37	1,33	-21,992	345,736	,000
		Puntajes altos	176	5,09	1,01			
	CVT115. Me siento molesto cuando no recibo reconocimiento por hacer bien mi trabajo.	Puntajes bajos	187	3,52	1,77	-3,064	361	,002
		Puntajes altos	176	4,09	1,79			
	CVT139. En mi trabajo no se me motiva para mejorar mi desempeño laboral.	Puntajes bajos	187	3,29	1,74	-8,831	353,440	,000
		Puntajes altos	176	4,76	1,41			
	CVT170. En esta organización tengo la oportunidad de continuar desarrollándome en mi trabajo.	Puntajes bajos	186	2,62	1,42	-22,557	286,009	,000
		Puntajes altos	176	5,30	0,76			
	CVT172. Esta organización se preocupa por mis retos personales.	Puntajes bajos	186	2,36	1,34	-20,407	347,384	,000
		Puntajes altos	176	4,93	1,05			
Reactivos F5. Bienestar en el trabajo	CVT8. En el trabajo me siento cansado y sin energía.	Puntajes bajos	167	3,50	1,63	-10,679	306,621	,000
		Puntajes altos	173	5,17	1,22			
	CVT61. En mi trabajo existe la oportunidad de realizar las cosas que me	Puntajes	169	2,55	1,43	-20,610	272,292	,000

gustan.	bajos						
	Puntajes altos	174	5,17	0,85			
CVT86. Me siento cómodo en mi trabajo.	Puntajes bajos	169	2,91	1,36	-22,661	235,882	,000
	Puntajes altos	174	5,52	0,63			
CVT110. Me frustra mi trabajo.	Puntajes bajos	167	3,28	1,61	-15,418	277,207	,000
	Puntajes altos	174	5,54	1,01			
CVT151. El apoyo de mis compañeros y mi jefe hacen que me sienta satisfecho en el trabajo.	Puntajes bajos	169	2,39	1,25	-20,384	332,953	,000
	Puntajes altos	174	4,99	1,10			
CVT159. Me gusta compartir lo que hago en mi trabajo.	Puntajes bajos	168	2,71	1,35	-20,868	282,194	,000
	Puntajes altos	174	5,28	0,86			
CVT164. No me gusta el trabajo que realizo.	Puntajes bajos	168	3,12	1,57	-19,836	217,737	,000
	Puntajes altos	174	5,70	0,63			
CVT174. Mi trabajo me inspira.	Puntajes bajos	167	2,52	1,42	-24,334	232,881	,000
	Puntajes altos	173	5,46	0,66			
CVT190. Me alegra hacer el trabajo que realizo en esta organización.	Puntajes bajos	169	2,46	1,38	-28,524	205,649	,000
	Puntajes altos	174	5,67	0,47			
CVT206. Me siento orgulloso de lo que hago en mi trabajo.	Puntajes bajos	169	2,27	1,20	-31,483	255,336	,000
	Puntajes altos	174	5,55	0,64			
CVT208. Me siento identificado con mi trabajo.	Puntajes bajos	168	2,41	1,33	-26,768	244,587	,000
	Puntajes altos	174	5,47	0,67			
DE = desviación estándar; <i>t</i> = <i>t student</i> ; <i>gl</i> = grados de libertad; <i>p</i> = <i>significación estadística</i> .							

Tabla 7-3. Análisis de discriminación de reactivos de los factores 6 y 7 de la escala de calidad de vida en el trabajo

Factor	Reactivos		N	Media	DE	t	gl	p
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo	CVT3. El entorno físico y el espacio de mi lugar de trabajo son adecuados.	Puntajes bajos	159	2,36	1,19	-22,554	316,110	,000
		Puntajes altos	169	5,18	1,06			
	CVT38. Me agrada el lugar donde realizo mi trabajo.	Puntajes bajos	159	2,64	1,38	-22,967	235,307	,000
		Puntajes altos	169	5,47	0,72			
	CVT48. Me siento satisfecho con las actividades que realizo en mi trabajo.	Puntajes bajos	159	3,22	1,48	3,812	323,713	,000
		Puntajes altos	169	2,55	1,72			
	CVT67. Mi área de trabajo es muy pequeña para poder desarrollar mis actividades.	Puntajes bajos	159	3,15	1,47	-10,679	326	,000
		Puntajes altos	169	4,80	1,31			
	CVT70. Me siento incómodo cuando realizo mis actividades sin la iluminación y ventilación suficientes.	Puntajes bajos	159	3,54	1,80	-3,841	326	,000
		Puntajes altos	169	4,29	1,72			
	CVT82. Las condiciones físicas de mi trabajo (iluminación, ventilación y temperatura) son adecuadas para realizar mis actividades.	Puntajes bajos	159	2,49	1,34	-18,794	310,429	,000
		Puntajes altos	169	5,08	1,13			
	CVT124. Me molesta que no tenga un espacio físico para realizar mis actividades.	Puntajes bajos	159	2,98	1,49	-11,950	309,549	,000
		Puntajes altos	169	4,80	1,25			
	CVT143. Me siento estresado porque las instalaciones físicas de mi trabajo no son seguras.	Puntajes bajos	159	2,84	1,52	-16,189	288,469	,000
		Puntajes altos	169	5,24	1,11			
	CVT145. Mi lugar de trabajo es cómodo para realizar mis tareas.	Puntajes bajos	159	2,44	1,34	-21,834	264,613	,000
		Puntajes altos	169	5,17	0,85			
	CVT166. Me cuesta trabajo realizar mis actividades debido al exceso de ruido a mi alrededor.	Puntajes bajos	159	2,70	1,49	-15,364	304,692	,000
		Puntajes altos	169	5,02	1,21			
	CVT201. Mi lugar de trabajo está limpio, higiénico y saludable.	Puntajes bajos	159	2,22	1,41	-24,004	251,112	,000

		Puntajes altos	169	5,31	0,82			
	CVT213. Me siento seguro en las instalaciones de mi trabajo.	Puntajes bajos	159	2,55	1,43	-21,279	250,937	,000
		Puntajes altos	169	5,34	0,83			
F7. Seguridad y salud en el trabajo	CVT13. Me siento inseguro para realizar mis actividades laborales por temor a que pueda sufrir un accidente.	Puntajes bajos	169	2,17	1,51	-23,591	294,540	,000
		Puntajes altos	157	5,51	1,01			
	CVT16. Me siento tranquilo en mi trabajo porque la organización se preocupa de prevenir accidentes laborales.	Puntajes bajos	169	2,88	1,69	-14,816	288,293	,000
		Puntajes altos	157	5,19	1,08			
	CVT21. Estoy expuesto a sufrir un accidente porque la organización no toma medidas para prevenir riesgos laborales.	Puntajes bajos	169	2,18	1,39	-27,111	272,050	,000
		Puntajes altos	157	5,57	0,80			
	CVT26. Puedo desempeñar mi trabajo con la seguridad de que no sufriré ningún accidente.	Puntajes bajos	169	3,42	1,88	-12,766	238,837	,000
		Puntajes altos	157	5,47	0,85			
	CVT62. Cuando realizo mis actividades laborales me siento en peligro de sufrir un accidente.	Puntajes bajos	169	2,18	1,15	-28,789	314,168	,000
		Puntajes altos	157	5,47	0,89			
	CVT68. Me preocupa que en mi trabajo las instalaciones no sean seguras.	Puntajes bajos	169	2,23	1,26	-20,046	324	,000
		Puntajes altos	157	5,15	1,36			
	CVT81. En mi trabajo siento riesgo de sufrir un accidente.	Puntajes bajos	169	1,94	0,95	-30,880	324	,000
		Puntajes altos	157	5,38	1,06			
	CVT99. Mi lugar de trabajo no cumple con las medidas necesarias de seguridad.	Puntajes bajos	169	2,41	1,27	-23,567	315,533	,000
		Puntajes altos	157	5,40	1,01			
	CVT102. Existe riesgo de que me lesione mientras realizo mi trabajo.	Puntajes bajos	169	2,13	1,15	-22,544	324	,000
		Puntajes altos	157	5,15	1,26			
	CVT126. Las instalaciones de mi trabajo son seguras.	Puntajes bajos	169	2,98	1,65	-16,383	267,307	,000
		Puntajes altos	157	5,39	0,92			
	CVT128. Me siento seguro de que no sufriré accidentes durante mi jornada laboral.	Puntajes bajos	169	3,01	1,66	-13,268	301,679	,000
		Puntajes altos	157	5,12	1,16			

CVT144. Me preocupa la frecuencia con que se presentan accidentes laborales en mi trabajo.	Puntajes bajos	169	2,07	1,27	-26,406	324	,000
	Puntajes altos	157	5,40	0,97			
CVT155. Me siento incómodo en mi espacio de trabajo por falta de medidas de seguridad.	Puntajes bajos	169	2,25	1,38	-24,868	292,760	,000
	Puntajes altos	157	5,45	0,90			
CVT163. Estoy tranquilo porque trabajo en instalaciones seguras y saludables.	Puntajes bajos	169	3,15	1,69	-15,763	239,478	,000
	Puntajes altos	157	5,43	0,77			
CVT193. En mi trabajo tengo que ser muy cauteloso para evitar sufrir algún accidente laboral.	Puntajes bajos	169	2,27	1,24	-13,833	286,662	,000
	Puntajes altos	157	4,55	1,67			
CVT198. Me motiva trabajar en instalaciones seguras y saludables.	Puntajes bajos	169	3,30	1,77	-14,360	222,099	,000
	Puntajes altos	157	5,42	0,69			

DE = desviación estándar; $t = t$ student; $gl =$ grados de libertad; $p =$ significación estadística.

Tabla 7-4. Análisis de discriminación de reactivos de los factores 8, 9, 10, 11 y 12 de la escala de calidad de vida en el trabajo

Factores	Reactivos	Puntajes	n	Media	DE	t	gl	p
F8. Contenido y significado del trabajo	CVT7. Me siento decepcionado por no poder aplicar mis habilidades en el trabajo que realizo.	Puntajes bajos	160	3,80	1,71	-1,996	340	,047
		Puntajes altos	182	4,18	1,76			
	CVT12. Las actividades que realizo en mi trabajo son aburridas y rutinarias.	Puntajes bajos	160	3,15	1,62	-13,209	285,888	,000
		Puntajes altos	182	5,19	1,17			
	CVT32. Las actividades que realizo en mi trabajo son monótonas, simples y poco desafiantes.	Puntajes bajos	160	3,48	1,67	-7,249	323,194	,000
		Puntajes altos	182	4,73	1,51			
	CVT43. Mi trabajo me brinda satisfacción debido a que mis actividades son diversas.	Puntajes bajos	160	2,72	1,51	-18,834	253,002	,000
		Puntajes altos	182	5,30	0,90			
	CVT50. Me desconcentro al realizar mi trabajo porque hay muchos distractores a mi alrededor.	Puntajes bajos	160	2,59	1,34	-7,001	322,860	,000
		Puntajes altos	182	3,84	1,93			

CVT53. Las tareas que realizo en mi trabajo son variadas y estimulantes.	Puntajes bajos	160	2,91	1,44	-16,047	268,537	,000
	Puntajes altos	182	5,05	0,94			
CVT108. Las actividades que realizo en mi trabajo tienen un impacto en esta organización.	Puntajes bajos	160	2,32	1,29	-22,959	281,102	,000
	Puntajes altos	182	5,12	0,91			
CVT113. Me siento estancado en mi trabajo porque no he podido ascender de puesto.	Puntajes bajos	160	2,34	1,33	-9,485	321,778	,000
	Puntajes altos	182	4,03	1,94			
CVT141. Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades.	Puntajes bajos	160	2,21	1,54	-23,882	235,930	,000
	Puntajes altos	182	5,47	0,83			
CVT183. Las actividades que realizo en mi trabajo me ayudan a incrementar mis habilidades laborales.	Puntajes bajos	160	2,66	1,55	-18,971	235,185	,000
	Puntajes altos	182	5,25	0,82			
CVT199. Me siento más productivo cuando veo los resultados de mi trabajo en la organización.	Puntajes bajos	160	2,62	1,50	-22,819	204,585	,000
	Puntajes altos	182	5,52	0,61			
CVT210. Me siento motivado cuando utilizo mis habilidades en el desempeño de mi trabajo.	Puntajes bajos	160	2,32	1,39	-26,087	230,955	,000
	Puntajes altos	182	5,51	0,72			
F9. Retribución económica por el trabajo CVT18. Me decepciona que el trabajo que realizo no está bien remunerado.	Puntajes bajos	155	2,80	1,78	-10,435	287,758	,000
	Puntajes altos	155	4,68	1,36			
CVT27. Las aportaciones que realizo en la organización están mal pagadas.	Puntajes bajos	155	2,71	1,53	-12,054	308	,000
	Puntajes altos	155	4,70	1,37			
CVT33. El salario que recibo me satisface.	Puntajes bajos	155	2,27	1,40	-18,346	281,401	,000
	Puntajes altos	155	4,83	1,02			
CVT51. Mi salario no corresponde a las actividades que realizo.	Puntajes bajos	155	2,65	1,72	-10,478	295,032	,000
	Puntajes altos	155	4,52	1,39			
CVT59. Los conocimientos y habilidades que aplico en la realización de	Puntajes	155	2,19	1,30	-19,030	302,544	,000

	mi trabajo están bien pagados.	bajos						
		Puntajes altos	155	4,83	1,14			
	CVT71. Me siento tranquilo al recibir un salario adecuado por el trabajo que realizo.	Puntajes bajos	155	2,12	1,23	-16,956	308	,000
		Puntajes altos	155	4,68	1,43			
	CVT75. Me siento motivado por recibir un sueldo adecuado a mi desempeño laboral.	Puntajes bajos	155	2,26	1,32	-17,299	305,989	,000
		Puntajes altos	155	4,77	1,22			
	CVT94. El sueldo que recibo es adecuado por el trabajo que realizo.	Puntajes bajos	155	2,11	1,27	-20,776	303,394	,000
		Puntajes altos	155	4,94	1,12			
	CVT96. Me siento frustrado por no recibir un sueldo acorde con mis conocimientos y habilidades.	Puntajes bajos	155	2,86	1,75	-10,003	295,644	,000
		Puntajes altos	155	4,68	1,42			
	CVT122. Estoy satisfecho con el sueldo que recibo por el trabajo que realizo.	Puntajes bajos	155	2,08	1,19	-24,475	288,588	,000
		Puntajes altos	155	5,03	0,91			
	CVT149. Me siento reconocido al recibir un sueldo adecuado por mis aportaciones en el trabajo.	Puntajes bajos	155	2,20	1,26	-15,875	308	,000
		Puntajes altos	155	4,65	1,45			
	CVT157. Me siento incompetente porque mis aportaciones en la organización están mal pagadas.	Puntajes bajos	155	2,85	1,61	-10,643	303,918	,000
		Puntajes altos	155	4,69	1,44			
	CVT189. Las contribuciones que realizo en esta organización están bien retribuidas económicamente.	Puntajes bajos	155	2,28	1,31	-18,119	302,859	,000
		Puntajes altos	155	4,83	1,15			
	CVT196. El sueldo que recibo es insuficiente por las actividades que realizo en mi trabajo.	Puntajes bajos	155	2,83	1,69	-9,811	303,538	,000
		Puntajes altos	155	4,61	1,49			
	CVT203. Me produce malestar que mi trabajo está mal pagado.	Puntajes bajos	155	2,92	1,62	-12,024	296,170	,000
		Puntajes altos	155	4,94	1,32			
F10. Autonomía en el trabajo	CVT30. Me siento comprometido cuando elijo cómo realizar mis actividades en el trabajo.	Puntajes bajos	157	3,77	1,76	-7,790	288,009	,000
		Puntajes altos	166	5,12	1,31			

CVT34. Me frustra no poder organizar mis tareas laborales.	Puntajes bajos	157	2,83	1,64	-12,325	296,249	,000
	Puntajes altos	166	4,86	1,29			
CVT58. Me siento productivo con las actividades que realizo en mi trabajo.	Puntajes bajos	157	3,53	1,77	-11,672	226,014	,000
	Puntajes altos	166	5,36	0,88			
CVT80. En esta organización tengo la libertad para decidir cómo y cuándo realizar mi trabajo.	Puntajes bajos	157	2,78	1,49	-13,938	292,731	,000
	Puntajes altos	166	4,84	1,14			
CVT112. Me siento agobiado cuando no tengo la oportunidad de decidir cómo realizar mi trabajo.	Puntajes bajos	157	2,93	1,58	-8,378	321	,000
	Puntajes altos	166	4,38	1,53			
CVT136. Me siento frustrado cuando no tengo la oportunidad de innovar mi trabajo.	Puntajes bajos	157	3,02	1,51	-9,402	321	,000
	Puntajes altos	166	4,60	1,51			
CVT146. No tengo oportunidad de innovar las actividades que me asignan en el trabajo.	Puntajes bajos	157	2,94	1,45	-12,961	288,475	,000
	Puntajes altos	166	4,80	1,09			
CVT148. Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo.	Puntajes bajos	157	3,18	1,46	-14,673	251,116	,000
	Puntajes altos	166	5,16	0,87			
CVT150. Las actividades de mi trabajo deben realizarse al pie de la letra sin modificarse.	Puntajes bajos	157	3,17	1,70	-3,208	321	,001
	Puntajes altos	166	3,75	1,59			
CVT152. No tengo la libertad de decidir cómo realizar mi trabajo.	Puntajes bajos	157	2,93	1,48	-14,259	290,574	,000
	Puntajes altos	166	5,02	1,12			
CVT168. Tengo la responsabilidad para poder organizar mis actividades laborales.	Puntajes bajos	157	3,36	1,62	-13,411	225,117	,000
	Puntajes altos	166	5,29	0,80			
CVT188. Tengo la libertad de decidir en cuánto tiempo realizar mi trabajo.	Puntajes bajos	157	3,23	1,61	-11,757	250,110	,000
	Puntajes altos	166	4,97	0,95			

F11. Estabilidad laboral	CVT9. En mi trabajo no pueden despedirme arbitrariamente.	Puntajes bajos	167	3,33	1,88	,007	347,955	,994
		Puntajes altos	183	3,33	2,04			
	CVT17. La organización me brinda la seguridad de que no seré despedido injustificadamente.	Puntajes bajos	167	2,34	1,52	-17,490	325,171	,000
		Puntajes altos	183	4,98	1,28			
	CVT42. Me siento inseguro al saber que puedo perder mi trabajo en cualquier momento.	Puntajes bajos	167	2,86	1,74	-9,391	348	,000
		Puntajes altos	183	4,57	1,66			
	CVT52. Me siento tranquilo porque sé que no perderé mi trabajo en esta organización.	Puntajes bajos	167	2,25	1,28	-20,715	335,698	,000
		Puntajes altos	183	4,96	1,16			
	CVT73. Me entusiasma trabajar en esta organización sin temor a perder mi empleo.	Puntajes bajos	167	2,63	1,50	-16,144	309,256	,000
		Puntajes altos	183	4,95	1,14			
	CVT76. Me siento tranquilo de tener un trabajo seguro.	Puntajes bajos	167	2,92	1,52	-16,851	277,816	,000
		Puntajes altos	183	5,24	0,97			
	CVT105. Mientras desempeñe mi trabajo adecuadamente no seré despedido en esta organización.	Puntajes bajos	167	3,39	1,80	1,220	348	,223
		Puntajes altos	183	3,15	1,89			
	CVT120. Estoy comprometido con mi trabajo porque me brinda estabilidad laboral.	Puntajes bajos	167	3,10	1,80	-12,975	269,851	,000
		Puntajes altos	183	5,19	1,10			
	CVT153. Mi trabajo es estable.	Puntajes bajos	167	2,65	1,45	-19,664	258,541	,000
		Puntajes altos	183	5,16	0,83			
	CVT175. Me desmotiva que esta organización pueda despedirme sin causas justificadas.	Puntajes bajos	167	2,72	1,57	-10,780	348	,000
		Puntajes altos	183	4,54	1,58			
	CVT191. Me siento estresado ante un posible despido injustificado en esta organización.	Puntajes bajos	167	2,76	1,78	-10,500	326,282	,000
		Puntajes altos	183	4,62	1,51			

		altos						
F12. Participación en la toma de decisiones	CVT2. Existen varios mecanismos para que yo participe en la toma de decisiones dentro de esta organización.	Puntajes bajos	182	2,37	1,31	-18,014	349,714	,000
		Puntajes altos	170	4,76	1,18			
	CVT22. Me siento productivo cuando participo en la toma de decisiones de mi trabajo.	Puntajes bajos	182	3,25	1,88	-11,873	312,256	,000
		Puntajes altos	170	5,24	1,21			
	CVT69. Tengo control en mi trabajo porque puedo tomar decisiones en esta organización.	Puntajes bajos	182	2,62	1,28	-18,580	344,253	,000
		Puntajes altos	170	4,94	1,05			
	CVT83. En esta organización me piden opinión ara la toma de decisiones.	Puntajes bajos	182	2,45	1,19	-22,845	328,727	,000
		Puntajes altos	170	4,96	0,86			
	CVT109. Me siento molesto al no poder participar en la toma de decisiones de mi trabajo.	Puntajes bajos	182	3,30	1,61	-7,785	349,044	,000
		Puntajes altos	170	4,56	1,42			
	CVT114. En esta organización la opinión de los empleados no es relevante para tomar decisiones.	Puntajes bajos	182	2,88	1,49	-9,044	350	,000
		Puntajes altos	170	4,36	1,58			
	CVT125. La organización donde trabajo excluye a sus empleados para tomar decisiones.	Puntajes bajos	182	3,29	1,46	-8,248	350	,000
		Puntajes altos	170	4,58	1,46			
	CVT142. En esta organización me piden opinión para tomar decisiones relacionadas con mi trabajo.	Puntajes bajos	182	2,50	1,32	-19,635	337,905	,000
		Puntajes altos	170	4,96	1,02			
	CVT158. En esta organización no existe forma de poder opinar cómo desempeñar mi trabajo.	Puntajes bajos	182	3,18	1,47	-11,463	348,550	,000
		Puntajes altos	170	4,87	1,29			
	CVT171. Me siento motivado cuando participo en la toma de decisiones en esta organización.	Puntajes bajos	182	2,88	1,64	-16,728	293,542	,000
		Puntajes altos	170	5,26	0,95			
	CVT180. Me siento desmotivado al no poder tomar decisiones en mi trabajo.	Puntajes bajos	182	3,38	1,59	-9,222	345,026	,000
		Puntajes altos	170	4,82	1,32			

CVT200. Tengo la libertad de opinar sobre las decisiones que se toman en la organización.	Puntajes bajos	182	2,60	1,39	-15,909	345,277	,000
	Puntajes altos	170	4,77	1,16			
CVT214. Tengo el apoyo de mis superiores para desarrollarme laboral y profesionalmente.	Puntajes bajos	182	2,75	1,44	-17,328	335,346	,000
	Puntajes altos	170	5,09	1,08			

DE = desviación estándar; $t = t$ student; gl = grados de libertad; p = significación estadística.

Tabla 7-5. Análisis de discriminación de reactivos de los factores 13, 14, 15, 16 y 17 de la escala de calidad de vida en el trabajo

Factores	Reactivos	Puntajes	N	Media	DE	t	gl	p
F13. Relaciones interpersonales	CVT5. En esta organización me puedo comunicar con el personal de todas las áreas.	Puntajes bajos	168	2,54	1,35	-18,990	328,367	,000
		Puntajes altos	166	5,19	1,20			
	CVT23. Estoy satisfecho con la relación que establezco con mis compañeros de trabajo.	Puntajes bajos	168	2,55	1,49	-22,033	247,566	,000
		Puntajes altos	166	5,39	0,75			
	CVT24. Me siento incómodo por no poder tener una relación de confianza con mis compañeros de trabajo.	Puntajes bajos	168	3,32	1,68	-10,250	309,810	,000
		Puntajes altos	166	4,98	1,26			
	CVT35. En esta organización se me permite interactuar con mis compañeros de trabajo.	Puntajes bajos	168	2,76	1,46	-18,409	300,440	,000
		Puntajes altos	166	5,30	1,03			
	CVT37. En esta organización me siento seguro de poder comunicarme con mis superiores.	Puntajes bajos	168	2,90	1,47	-16,367	304,181	,000
		Puntajes altos	166	5,20	1,06			
	CVT74. En esta organización no puedo comunicarme con mis compañeros de trabajo.	Puntajes bajos	168	3,20	1,52	-14,653	298,117	,000
		Puntajes altos	166	5,30	1,06			
	CVT87. En esta organización no es fácil establecer comunicación con mi jefe.	Puntajes bajos	168	3,48	1,56	-10,811	310,456	,000
		Puntajes altos	166	5,11	1,18			
	CVT116. La relación que tengo con mi jefe me hace sentir apoyado.	Puntajes bajos	168	3,01	1,63	-12,587	295,580	,000

	Puntajes altos	166	4,92	1,11			
CVT121. En esta organización tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	Puntajes bajos	168	2,30	1,41	-24,020	263,180	,000
	Puntajes altos	166	5,30	0,79			
CVT160. Me siento frustrado por no poder relacionarme con todo el personal de la organización.	Puntajes bajos	168	3,42	1,59	-11,276	307,773	,000
	Puntajes altos	166	5,14	1,18			
CVT165. En esta organización me siento con confianza para poder comunicarme con mi jefe.	Puntajes bajos	168	2,62	1,38	-18,777	310,415	,000
	Puntajes altos	166	5,13	1,04			
CVT192. Me siento aislado por no poder comunicarme abiertamente con mis compañeros de trabajo.	Puntajes bajos	168	3,12	1,66	-13,957	279,402	,000
	Puntajes altos	166	5,23	1,03			
CVT211. En esta organización me siento con confianza para comunicarme con mis compañeros de trabajo.	Puntajes bajos	168	2,65	1,57	-19,994	236,926	,000
	Puntajes altos	166	5,32	0,73			
F14. Retroalimentación CVT28. Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo.	Puntajes bajos	158	2,80	1,56	-12,668	302,728	,000
	Puntajes altos	158	4,84	1,28			
CVT39. Me siento competente cuando mi jefe me dice que mi trabajo está bien hecho.	Puntajes bajos	158	3,67	1,92	-8,364	275,477	,000
	Puntajes altos	158	5,22	1,30			
CVT56. Mi jefe me orienta cuando es necesario mejorar mi trabajo.	Puntajes bajos	158	2,75	1,54	-16,838	248,140	,000
	Puntajes altos	158	5,13	0,87			
CVT89. Mi jefe me informa los logros que he alcanzado en mi trabajo.	Puntajes bajos	158	2,36	1,37	-15,498	314	,000
	Puntajes altos	158	4,69	1,30			
CVT91. Me siento ignorado cuando mi jefe no me informa si realicé bien mi trabajo.	Puntajes bajos	158	2,99	1,73	-8,655	301,938	,000
	Puntajes altos	158	4,53	1,41			
CVT106. En esta organización no existen oportunidades de desarrollo laboral para mí.	Puntajes bajos	158	2,96	1,56	-1,737	304,446	,083
	Puntajes altos	158	3,29	1,86			

CVT118. Estoy desorientado porque no sé si mi trabajo está bien hecho.	Puntajes bajos	158	3,14	1,59	-9,305	314	,000
	Puntajes altos	158	4,75	1,49			
CVT127. En esta organización no me informan si tengo un desempeño favorable en mi trabajo.	Puntajes bajos	158	2,56	1,40	-13,727	309,356	,000
	Puntajes altos	158	4,60	1,24			
CVT135. Me siento realizado en mi trabajo.	Puntajes bajos	158	2,80	1,55	-4,145	306,890	,000
	Puntajes altos	158	3,59	1,81			
CVT154. Mi trabajo me hace sentir satisfecho.	Puntajes bajos	158	2,60	1,36	-3,522	285,207	,000
	Puntajes altos	158	3,25	1,89			
CVT167. En esta organización nadie me dice cómo estoy realizando mi trabajo.	Puntajes bajos	158	2,77	1,40	-15,058	302,464	,000
	Puntajes altos	158	4,93	1,15			
CVT169. En mi trabajo no me guían cómo realizar mis actividades.	Puntajes bajos	158	2,90	1,50	-13,047	294,779	,000
	Puntajes altos	158	4,87	1,16			
CVT197. Me entusiasmo cuando mi jefe me dice si hago bien mi trabajo.	Puntajes bajos	158	3,27	1,68	-9,176	303,254	,000
	Puntajes altos	158	4,87	1,39			
CVT204. Mi jefe me informa cómo es mi desempeño en el trabajo.	Puntajes bajos	158	2,72	1,51	-12,076	304,034	,000
	Puntajes altos	158	4,61	1,26			
CVT205. Me siento ignorado cuando nadie me dice si hice bien mi trabajo.	Puntajes bajos	158	3,00	1,53	-10,048	314	,000
	Puntajes altos	158	4,66	1,40			
F15. Apoyo organizacional CVT41. Recibo apoyo de mi jefe para desempeñar mi trabajo.	Puntajes bajos	175	2,48	1,48	-17,075	337,642	,000
	Puntajes altos	172	4,99	1,25			
CVT44. Me siento ignorado cuando no recibo apoyo de mi jefe ni de la organización.	Puntajes bajos	175	3,47	1,88	-4,852	338,512	,000
	Puntajes altos	172	4,38	1,61			
CVT72. En esta organización no tengo apoyo para desempeñar mi trabajo.	Puntajes bajos	175	3,39	1,61	-7,969	345	,000
	Puntajes altos	172	4,75	1,56			

		altos						
CVT77. Me desmotiva no contar con el apoyo de mis compañeros de trabajo.	Puntajes bajos	175	3,51	1,67	-5,671	345	,000	
	Puntajes altos	172	4,51	1,59				
CVT85. Recibo apoyo de mis compañeros cuando tengo mucho trabajo.	Puntajes bajos	175	2,57	1,28	-17,022	342,741	,000	
	Puntajes altos	172	4,80	1,16				
CVT132. El apoyo que recibo de mis compañeros de trabajo me hace sentir comprometido con esta organización.	Puntajes bajos	175	2,77	1,36	-17,372	331,548	,000	
	Puntajes altos	172	5,06	1,09				
CVT134. Me siento satisfecho con el trabajo que tengo.	Puntajes bajos	175	3,22	1,68	-15,651	235,091	,000	
	Puntajes altos	172	5,38	0,71				
CVT173. Cuando tengo mucho trabajo no me siento apoyado por mis superiores ni por la organización.	Puntajes bajos	175	3,21	1,64	-7,719	341,418	,000	
	Puntajes altos	172	4,49	1,45				
CVT178. Me siento seguro con el apoyo que recibo de mi jefe en el trabajo.	Puntajes bajos	175	2,49	1,37	-23,503	267,590	,000	
	Puntajes altos	172	5,25	0,73				
CVT187. La organización se preocupa por mi desarrollo laboral.	Puntajes bajos	175	2,61	1,47	-17,601	283,687	,000	
	Puntajes altos	172	4,88	0,87				
CVT207. Me siento comprometido con mi trabajo por el apoyo que recibo de mis superiores.	Puntajes bajos	175	2,45	1,28	-23,428	304,555	,000	
	Puntajes altos	172	5,19	0,86				
CVT209. En esta organización recibo apoyo de mis superiores.	Puntajes bajos	175	2,29	1,28	-27,004	271,404	,000	
	Puntajes altos	172	5,28	0,71				
F16. Reconocimiento	CVT45. Mi jefe reconoce cuando me esfuerzo en el trabajo.	Puntajes bajos	170	2,72	1,50	-18,892	268,633	,000
		Puntajes altos	168	5,22	0,85			
	CVT65. Me siento frustrado porque esta organización no reconoce mi trabajo.	Puntajes bajos	170	3,19	1,69	-8,203	336	,000

	Puntajes altos	168	4,65	1,57				
CVT78. Me siento valorado por la organización cuando reconocen mi trabajo.	Puntajes bajos	170	2,94	1,52	-17,417	272,557	,000	
	Puntajes altos	168	5,29	0,88				
CVT79. Me siento motivado cuando se me reconoce el trabajo que realizo.	Puntajes bajos	170	2,98	1,72	-15,303	277,081	,000	
	Puntajes altos	168	5,33	1,03				
CVT84. En mi trabajo respetan mis periodos de vacaciones.	Puntajes bajos	170	2,99	1,52	-2,950	319,312	,003	
	Puntajes altos	168	3,55	1,90				
CVT100. Esta organización reconoce el esfuerzo realizado en mi trabajo.	Puntajes bajos	170	2,37	1,35	-19,231	316,092	,000	
	Puntajes altos	168	4,88	1,03				
CVT101. Me decepciona que en esta organización no se me reconozca el trabajo que realizo.	Puntajes bajos	170	2,90	1,75	-9,743	331,610	,000	
	Puntajes altos	168	4,64	1,54				
CVT107. Cuando mi jefe reconoce mi trabajo me siento más comprometido con la organización.	Puntajes bajos	170	2,95	1,70	-12,146	317,071	,000	
	Puntajes altos	168	4,96	1,31				
CVT133. En la organización recibo reconocimiento por el trabajo que desempeño.	Puntajes bajos	170	2,40	1,29	-19,337	325,279	,000	
	Puntajes altos	168	4,88	1,06				
CVT176. La organización me reconoce públicamente por el trabajo que desempeño.	Puntajes bajos	170	2,39	1,38	-13,084	336	,000	
	Puntajes altos	168	4,36	1,39				
CVT182. Me molesta que mi trabajo no sea reconocido por la organización.	Puntajes bajos	170	3,12	1,81	-5,971	330,427	,000	
	Puntajes altos	168	4,23	1,57				
F17. Calidad de vida en el trabajo	CVT46. Me gusta trabajar en esta organización.	Puntajes bajos	170	2,89	1,53	-23,440	209,649	,000
		Puntajes altos	167	5,80	0,53			
CVT66. Me entusiasma trabajar en esta organización.	Puntajes bajos	170	2,86	1,45	-21,153	254,940	,000	

	Puntajes altos	167	5,51	0,75			
CVT98. Las actividades que realizo en mi trabajo me resultan interesantes.	Puntajes bajos	170	2,96	1,43	-21,937	232,768	,000
	Puntajes altos	167	5,60	0,63			
CVT103. Me siento competente en este trabajo.	Puntajes bajos	170	2,73	1,57	-20,440	264,435	,000
	Puntajes altos	167	5,55	0,87			
CVT104. Me siento seguro cuando mi jefe me dice si hago bien mi trabajo.	Puntajes bajos	170	3,67	1,63	2,675	324,084	,008
	Puntajes altos	167	3,15	1,93			
CVT130. Me siento realizado con las actividades que desempeño en esta organización.	Puntajes bajos	170	2,72	1,46	-23,219	233,838	,000
	Puntajes altos	167	5,56	0,65			
CVT137. Este trabajo carece de oportunidades de desarrollo y realización personal para mí.	Puntajes bajos	170	3,59	1,62	-5,271	335	,000
	Puntajes altos	167	4,50	1,54			
CVT138. En esta organización soy más productivo trabajando.	Puntajes bajos	170	2,61	1,46	-21,767	259,275	,000
	Puntajes altos	167	5,39	0,78			
CVT140. Mi jefe no me da sugerencias para mejorar mi trabajo.	Puntajes bajos	170	2,78	1,54	-5,246	323,787	,000
	Puntajes altos	167	3,75	1,83			
CVT179. En esta organización me siento realizado con mi trabajo.	Puntajes bajos	170	2,86	1,44	-20,979	243,553	,000
	Puntajes altos	167	5,44	0,69			
CVT184. Siento que no puedo desarrollar mis habilidades en esta organización.	Puntajes bajos	170	3,51	1,48	-7,831	335	,000
	Puntajes altos	167	4,75	1,45			
CVT186. Mi trabajo me permite satisfacer mis expectativas laborales y personales.	Puntajes bajos	170	2,55	1,26	-23,174	290,703	,000
	Puntajes altos	167	5,23	0,82			
DE = desviación estándar; <i>t</i> = <i>t student</i> ; <i>gl</i> = grados de libertad; <i>p</i> = significación estadística.							

Análisis factorial exploratorio

En la tabla 7-6 se presentan los resultados obtenidos en el análisis factorial exploratorio a la escala de calidad de vida en el trabajo y se confirman cinco factores de la escala de CVT del grupo I (GI) factores individuales con un 64.22% de porcentaje de varianza explicada y 39 reactivos: F1. Equilibrio familia-trabajo (53.25%, 7 reactivos), F2. Satisfacción con el trabajo (8.12%, 9 reactivos), F3. Desarrollo laboral y profesional (5.09%, 8 reactivos), F4. Motivación en el trabajo (3.17%, 7 reactivos) y F5. Bienestar en el trabajo (2.69%, 8 reactivos). El valor Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo = .971 y el valor de la prueba de esfericidad de Bartlett fue de: $X^2 = 17385.401$, $gl = 741$, $p = .000$.

Tabla 7-6. Análisis factorial exploratorio de los factores 1, 2, 3, 4 y 5 de la escala de calidad de vida en el trabajo						
	Factores y reactivos de la ECVT	F1	F2	F3	F4	F5
F1. Equilibrio familia-trabajo	1. Me siento motivado cuando tengo tiempo para mi familia y mi trabajo.	.777				
	2. Cuando se respeta mi horario de trabajo me provoca alegría.	.799				
	3. Después del trabajo puedo pasar tiempo con mi familia.	.536				
	4. Tengo tiempo para atender mis actividades personales y laborales.	.409				
	5. Cuando tengo una urgencia familiar me apoyan en el trabajo.	.636				
	6. Me siento a gusto con mi horario de trabajo.	.539				
	7. Me siento tranquilo cuando termino a tiempo mi trabajo y disfruto a mi familia.	.765				
F2. Satisfacción con el trabajo	8. Me siento satisfecho realizando mi trabajo.		.817			
	9. Cuando logro mis metas en el trabajo me siento satisfecho.		.787			
	10. Tengo la libertad para elegir cómo realizar mi trabajo.		.667			
	11. Me siento responsable trabajando en esta organización.		.763			
	12. Me siento motivado en mi trabajo por las prestaciones que recibo.		.416			
	13. Cuando alcanzo los objetivos en el trabajo me siento bien conmigo mismo.		.797			
	14. Cuando logro mis metas en el trabajo me siento satisfecho.		.859			
	15. Cuando tengo un problema recibo apoyo de mis superiores.		.650			
	16. Cuando se logran los objetivos de la organización donde trabajo me siento satisfecho con mi contribución.		.766			

F3. Desarrollo laboral y profesional	17. En la organización tengo la oportunidad de trabajar y seguir estudiando.			.415		
	18. Me motiva que mi jefe me permita asistir a la capacitación para desempeñar mejor mi trabajo.			.582		
	19. Cuando tengo la oportunidad de ascender a un mejor puesto, me siento reconocido en mi trabajo.			.721		
	20. En mi trabajo tengo oportunidades para el desarrollo de mis habilidades y capacidades.			.589		
	21. En mi trabajo tengo la oportunidad de desarrollarme laboral y profesionalmente.			.564		
	22. Me motiva tener el apoyo de mi jefe para desarrollarme laboral y profesionalmente.			.581		
	23. Esta organización se preocupa por mi desarrollo profesional, lo que me hace sentir comprometido con el trabajo.			.480		
	24. En esta organización tengo la oportunidad de tomar decisiones en mi trabajo.			.467		
F4. Motivación en el trabajo	25. En esta organización me siento motivado por las actividades que realizo.				.676	
	26. Me alegra que en mi trabajo me motiven a seguir adelante.				.656	
	27. Las actividades que realizo en mi trabajo me motivan a seguir adelante.				.823	
	28. Me siento motivado por mis superiores para realizar mi trabajo.				.637	
	29. Me siento importante por el reconocimiento que recibo en mi trabajo.				.586	
	30. Soy reconocido por mi desempeño en esta organización.				.401	
	31. En esta organización tengo la oportunidad de continuar desarrollándome en mi trabajo.				.569	
F5. Bienestar en el trabajo	32. En mi trabajo existe la oportunidad de realizar las cosas que me gustan.					.617
	33. Me siento cómodo en mi trabajo.					.722
	34. El apoyo de mis compañeros y mi jefe, hacen que me sienta satisfecho en el trabajo.					.645
	35. Me gusta compartir lo que hago en mi trabajo.					.754
	36. Mi trabajo me inspira.					.776
	37. Me alegra hacer el trabajo que realizo en esta organización.					.787
	38. Me siento orgulloso de lo que hago en mi trabajo.					.863
	39. Me siento identificado con mi trabajo.					.791
Porcentaje de varianza explicada		45.13%	8.12%	5.09%	3.17%	2.69%
Porcentaje de varianza explicada acumulada			53.25	58.35	61.53	64.22
Nota. Método componentes principales, rotación varimax. ECVT = escala de calidad de vida en el trabajo.						

En la tabla 7-7 se muestra el resultado del análisis factorial por el método de componentes principales en el que se confirman dos factores del grupo II (GII), obteniéndose un porcentaje de varianza explicada de 60.24%

con 14 reactivos: F6 Condiciones y medio ambiente de trabajo (32.03%, 6 reactivos) y F7 Seguridad y salud en el trabajo (28.21%, 8 reactivos). Los resultados del valor de Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo = .920 y de la prueba de esfericidad de Bartlett ($X^2 = 4212.383$, $gl = 91$, $p = .000$) indican que el análisis factorial fue adecuado.

Tabla 7-7. Análisis factorial exploratorio de los factores 6 y 7 de la escala de calidad de vida en el trabajo^{1,2}		
Factores y reactivos de la ECVT	F6	F7
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo.		
40. El entorno físico y el espacio de mi lugar de trabajo son adecuados.	.767	
41. Me agrada el lugar donde realizo mi trabajo.	.778	
42. Las condiciones físicas de mi trabajo (iluminación, ventilación y temperatura) son adecuadas para realizar mis actividades.	.772	
43. Mi lugar de trabajo es cómodo para realizar mis tareas.	.829	
44. Mi lugar de trabajo está limpio, higiénico y saludable.	.806	
45. Me siento seguro en las instalaciones de mi trabajo.	.795	
F7. Seguridad y salud en el trabajo.		
46. Estoy expuesto a sufrir un accidente porque la organización no toma medidas para prevenir riesgos laborales.*		.747
47. Cuando realizo mis actividades laborales me siento en peligro de sufrir un accidente.*		.775
48. Me preocupa que en mi trabajo las instalaciones no sean seguras.*		.701
49. Mi lugar de trabajo no cumple con las medidas necesarias de seguridad.*		.707
50. Existe riesgo de que me lesione mientras realizo mi trabajo.*		.774
51. Me preocupa la frecuencia con que se presentan accidentes laborales en mi trabajo.*		.809
52. Me siento incómodo en mi espacio de trabajo por falta de medidas de seguridad.*		.741
53. En mi trabajo tengo que ser muy cauteloso para evitar sufrir algún accidente laboral.*		.647
Porcentaje de varianza explicada	32.03%	28.21%
Porcentaje de varianza explicada acumulada		60.24%
¹ Método de componentes principales, rotación varimax.		
² Método del análisis factorial.		
ECVT = escala de calidad de vida en el trabajo; * Reactivos negativos.		

Los resultados del análisis factorial de los factores del grupo III (GIII) referentes al trabajo y a la organización se muestran la tabla 7-8. Se identificaron cinco factores con un porcentaje de varianza explicada acumulada de 59.05% y 27 reactivos: F8. Contenido y significado del trabajo (27.19%, 7 reactivos), F9. Retribución

económica por el trabajo (11.70%, 6 reactivos), F10. Autonomía en el trabajo (9.60%, 4 reactivos), F11. Estabilidad laboral (6.67%, 5 reactivos) y F12. Participación en la toma de decisiones (3.88%, 5 reactivos). El valor Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo fue de -920 y el valor de la prueba de esfericidad de Bartlett fue de $X^2 = 7405.381$ ($gl = 351$; $p = .000$).

Tabla 7-8. Análisis factorial exploratorio de los factores 8, 9, 10, 11 y 12 de la escala de calidad de vida en el trabajo¹

	Factores y reactivos de la ECVT	F8	F9	F10	F11	F12
F8. Contenido y significado del trabajo	54. Mi trabajo me brinda satisfacción debido a que mis actividades son diversas.	.745				
	55. Las tareas que realizo en mi trabajo son variadas y estimulantes.	.592				
	56. Las actividades que realizo en mi trabajo tienen un impacto en esta organización.	.749				
	57. Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades.	.759				
	58. Las actividades que realizo en mi trabajo me ayudan a incrementar mis habilidades laborales.	.764				
	59. Me siento más productivo cuando veo los resultados de mi trabajo en la organización.	.790				
	60. Me siento motivado cuando utilizo mis habilidades en el desempeño de mi trabajo.	.831				
F9. Retribución económica por el trabajo	61. Me decepciona que el trabajo que realizo no está bien remunerado.*		.740			
	62. Mi salario no corresponde a las actividades que realizo.*		.675			
	63. Me siento frustrado por no recibir un sueldo acorde con mis conocimientos y habilidades.*		.669			
	64. Me siento incompetente porque mis aportaciones en la organización están mal pagadas.*		.247			
	65. El sueldo que recibo es insuficiente por las actividades que realizo en mi trabajo.*		.634			
	66. Me produce malestar que mi trabajo está mal pagado.*		.650			
F10. Autonomía en el trabajo	67. Me siento comprometido cuando elijo cómo realizar mis actividades en el trabajo.			.781		
	68. Me siento productivo con las actividades que realizo en mi trabajo.			.686		
	69. Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo.			.624		
	70. Tengo la responsabilidad para poder organizar mis actividades laborales.			.745		
F11. Estabilidad laboral	71. La organización me brinda la seguridad de que no seré despedido injustificadamente.				.661	
	72. Me entusiasma trabajar en esta organización sin temor a perder mi empleo.				.658	

	73. Me siento tranquilo de tener un trabajo seguro.				.600	
	74. Estoy comprometido con mi trabajo porque me brinda estabilidad laboral.				.639	
	75. Mi trabajo es estable.				.608	
F12. Participación en la toma de decisiones	76. Me siento molesto al no poder participar en la toma de decisiones de mi trabajo.*					.618
	77. En esta organización la opinión de los empleados no es relevante para tomar decisiones.*					.665
	78. La organización donde trabajo excluye a sus empleados para tomar decisiones.*					.697
	79. En esta organización no existe forma de poder opinar cómo desempeñar mi trabajo.*					.713
	80. Me siento desmotivado al no poder tomar decisiones en mi trabajo.*					.737
Porcentaje de varianza explicada		27.19%	11.70%	9.60%	6.67%	3.88%
Porcentaje de varianza explicada acumulada			38.90%	48.50%	55.17%	59.05%
¹ Método de componentes principales y rotación varimax. EVCT = escala de calidad de vida en el trabajo; *Reactivos negativos.						

En la tabla 7-9 se muestran los resultados del análisis factorial de los factores del grupo IV (GIV) referentes al entorno sociolaboral. Estos resultados permitieron identificar cuatro factores con 29 reactivos y un porcentaje de varianza explicada acumulada de 62.35%: F13. Relaciones interpersonales (35.56%, 8 reactivos), F14. Retroalimentación (17.18%, 6 reactivos), F15. Apoyo organizacional (4.49%, 8 reactivos) y F16. Reconocimiento (4.12%, 7 reactivos).

Tabla 7-9. Análisis factorial exploratorio de los factores 13, 14, 15 y 16 de la escala de calidad de vida en el trabajo¹					
	Factores y reactivos de la ECVT	F13	F14	F15	F16
F13. Relaciones interpersonales	81. En esta organización me puedo comunicar con el personal de todas las áreas.	.480			
	82. Estoy satisfecho con la relación que establezco con mis compañeros de trabajo.	.627			
	83. En esta organización se me permite interactuar con mis compañeros de trabajo.	.575			
	84. En esta organización me siento seguro de poder comunicarme con mis superiores.	.647			
	85. La relación que tengo con mi jefe me hace sentir apoyado.	.704			
	86. En esta organización tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	.576			
	87. En esta organización me siento con confianza para poder comunicarme con mi jefe.	.669			
	88. En esta organización me siento con confianza para comunicarme con mis compañeros de trabajo.	.451			

F14. Retroalimentación	89. Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo.			.673		
	90. Me siento competente cuando mi jefe me dice que mi trabajo está bien hecho.			.787		
	91. Mi jefe me orienta cuando es necesario mejorar mi trabajo.			.773		
	92. Mi jefe me informa los logros que he alcanzado en mi trabajo.			.737		
	93. Me entusiasmo cuando mi jefe me dice si hago bien mi trabajo.			.729		
	94. Mi jefe me informa cómo es mi desempeño en el trabajo.			.776		
F15. Apoyo organizacional	95. Recibo apoyo de mi jefe para desempeñar mi trabajo.				.683	
	96. Recibo apoyo de mis compañeros de trabajo cuando tengo mucho trabajo.				.500	
	97. El apoyo que recibo de mis compañeros de trabajo me hace sentir comprometido con esta organización.				.516	
	98. Me siento satisfecho con el trabajo que tengo.				.564	
	99. Me siento seguro con el apoyo que recibo de mi jefe en el trabajo.				.728	
	100. La organización se preocupa por mi desarrollo laboral.				.676	
	101. Me siento comprometido con mi trabajo por el apoyo que recibo de mis superiores.				.677	
	102. En esta organización recibo apoyo de mis superiores.				.805	
F16. Reconocimiento	103. Mi jefe reconoce mi esfuerzo en el trabajo.					.753
	104. Me siento valorado por la organización cuando reconocen mi trabajo.					.638
	105. Me siento motivado cuando se me reconoce el trabajo que realizo.					.773
	106. En esta organización se me reconoce el esfuerzo realizado en mi trabajo.					.704
	107. Cuando mi jefe reconoce mi trabajo me siento más comprometido con la organización.					.712
	108. En la organización recibo reconocimiento por el trabajo que desempeño.					.740
	109. La organización me reconoce públicamente por el trabajo que desempeño.					.503
	Porcentaje de varianza explicada	35.56%	17.18%	4.49%		4.12%
	Porcentaje de varianza explicada acumulada		52.74%	57.23%		61.35%

¹ Método de componentes principales y rotación varimax.
EVCT = escala de calidad de vida en el trabajo.

Por último, en la tabla 7-10 se presentan los resultados del análisis factorial del factor global de calidad de vida en el trabajo, en donde se identifica un factor con 8 reactivos y un porcentaje de varianza explicada de 58.87%. El valor de la prueba Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo fue de .919 y la prueba de esfericidad de Bartlett fue de $X^2 = 2511.208$ ($gl = 28$, $p = .000$), verificándose la adecuación del análisis factorial.

Tabla 7-10. Validez factorial exploratoria del factor de calidad de vida en el trabajo global¹

Reactivos del factor global de CVT	F17
F17. Calidad de vida en el trabajo (Global)	
110. Me gusta trabajar en esta organización.	.825
111. Me entusiasma trabajar en esta organización.	.787
112. Las actividades que realizo en mi trabajo me resultan interesantes.	.745
113. Me siento competente en este trabajo.	.786
114. Me siento realizado con las actividades que desempeño en esta organización.	.811
115. En esta organización soy más productivo trabajando.	.776
116. En esta organización me siento realizado con mi trabajo.	.701
117. Mi trabajo me permite satisfacer mis expectativas laborales y personales.	.698
Porcentaje de varianza explicada	58.87%
¹ Método de componentes principales y rotación varimax.	

Análisis de confiabilidad: alpha de Cronbach

De acuerdo con lo reportado, en la tabla 7-11 se identifica que la confiabilidad de los factores de la escala de calidad de vida en el trabajo osciló entre $\alpha = .770$ y $\alpha = .908$. Los factores con menores coeficientes de confiabilidad fueron F9. Retribución económica por el trabajo ($\alpha = .770$), F10. Autonomía en el trabajo ($\alpha = .772$), F12. Participación en la toma de decisiones ($\alpha = .776$) y F16. Reconocimiento ($\alpha = .787$). Sin embargo, esos coeficientes fueron superiores a $.70$. Por el contrario, los factores que mostraron coeficientes de confiabilidad más altos fueron: F5. Bienestar en el trabajo ($\alpha = .908$) y F2. Satisfacción con el trabajo ($\alpha = .899$).

El factor global de calidad de vida en el trabajo presentó una confiabilidad de $\alpha = .900$. Así también, la confiabilidad de la escala de CVT fue de $\alpha = .946$.

Tabla 7-11. Resultados del análisis de confiabilidad de la escala de calidad de vida en el trabajo

Grupo de factores	Factores	Número de reactivos	Alpha de Cronbach
I. Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia.	7	.855
	F2. Satisfacción con el trabajo.	9	.899
	F3. Desarrollo laboral y profesional.	8	.857
	F4. Motivación en el trabajo.	7	.867
	F5. Bienestar en el trabajo.	8	.908

II. Factores del ambiente de trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo.	6	.888
	F7. Seguridad y salud en el trabajo.	8	.887
III. Factores de la organización y el trabajo	F8. Contenido y significado del trabajo.	7	.885
	F9. Retribución económica por el trabajo.	6	.770
	F10. Autonomía en el trabajo.	4	.772
	F11. Estabilidad laboral.	5	.815
	F12. Participación en la toma de decisiones.	5	.776
IV. Factores del entorno sociolaboral	F13. Relaciones interpersonales.	8	.871
	F14. Retroalimentación.	6	.809
	F15. Apoyo organizacional.	8	.874
	F16. Reconocimiento.	7	.787
	Total 16 Factores	109	.946
Factor global	F17. Calidad de vida en el trabajo.	8	.900

En la tabla 7-12 se muestra el estatus de los reactivos eliminados y el total de reactivos de la escala de calidad de vida en el trabajo. Los reactivos diseñados para la escala de CVT fueron al inicio un total de 314 (296 reactivos de los 16 factores de CVT y 18 reactivos del factor global), de los cuales, 100 reactivos se eliminaron en la validación interjueces por no lograr un acuerdo de 70% o más entre los jueces consultados de la ECVT. Como consecuencia, la escala se integró de 214 reactivos que se sometieron al piloteo (94 reactivos de los 16 factores de CVT y 6 reactivos del factor global de calidad de vida en el trabajo). De estos reactivos, se eliminaron 30 por no presentar curvas sesgadas, 4 que no discriminaron significativamente, 17 reactivos eliminados en el análisis de confiabilidad y 46 eliminados en la validez factorial exploratoria. En total, se eliminaron 197 reactivos conformándose la escala por 109 reactivos que miden 16 factores de calidad de vida en el trabajo y un factor global integrado por 8 reactivos.

Tabla 7-12. Reactivos eliminados durante el análisis psicométrico de la escala de calidad de vida en el trabajo

Grupos de factores	Factores	Reactivos diseñados por factor	Reactivos eliminados en la validación interjueces	Reactivos sometidos al piloteo	Reactivos eliminados por no presentar una distribución sesgada	Reactivos eliminados que no discriminan	Reactivos eliminados en el análisis de confiabilidad	Reactivos eliminados en la validez factorial exploratoria	Total de reactivos eliminados	Total de reactivos por factor
I. Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia.	18	4	14	1	1	2	3	7	7
	F2. Satisfacción con el trabajo.	18	7	11	1	-	-	1	2	9
	F3. Desarrollo	18	5	13	3	1	1	-	5	8

	laboral y profesional.									
	F4. Motivación en el trabajo.	18	7	11	2	-	1	1	4	7
	F5. Bienestar en el trabajo.	18	7	11	-	-	-	3	3	8
II. Factores del ambiente de trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo.	18	6	12	1	-	-	5	6	6
	F7. Seguridad y salud en el trabajo.	20	4	16	2	-	-	6	8	8
III. Factores de la organización y el trabajo	F8. Contenido y significado del trabajo.	19	7	12	1	-	-	4	5	7
	F9. Retribución económica por el trabajo.	22	7	15	4	-	1	4	9	6
	F10. Autonomía en el trabajo.	19	7	12	3	-	2	3	8	4
	F11. Estabilidad laboral.	18	7	11	1	2	-	3	6	5
	F12. Participación en la toma de decisiones.	18	5	13	2	-	2	4	8	5
IV. Factores del entorno sociolaboral	F13. Relaciones interpersonales.	18	5	13	1	-	2	2		8
	F14. Retroalimentación.	18	3	15	3	-	3	3	9	6
	F15. Apoyo organizacional.	18	6	12	2	-	1	1	4	8
	F16. Reconocimiento.	18	7	11	1	-	2	1	4	7
	Total	296	94	202	28	4	17	44	93	109
Factor global	F17. Calidad de vida en el trabajo (global).	18	6	12	2	-	-	2	4	8
Total		314	100	214	30	4	17	46	97	117

La tabla 7-13 muestra los reactivos de los factores de la escala de calidad de vida en el trabajo. En el Anexo se presenta el cuadernillo y la hoja de respuestas de la escala ya que se piloteó.

Tabla 7-13. Factores y reactivos de la escala de calida de vida en el trabajo piloteada			
Grupos de factores	Factores	Reactivos	Total
I. Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia.	14, 21, 23, 43, 47, 71, 83	7

	F2. Satisfacción con el trabajo.	8, 15, 16, 29, 54, 58, 102, 115, 117	9
	F3. Desarrollo laboral y profesional.	7, 26, 36, 56, 60, 105, 111, 114	8
	F4. Motivación en el trabajo.	12, 24, 40, 52, 78, 84, 89	7
	F5. Bienestar en el trabajo.	4, 28, 30, 37, 53, 57, 73, 104	8
II. Factores del ambiente de trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo.	1, 17, 31, 45, 80, 90	6
	F7. Seguridad y salud en el trabajo.	-18, -19, -48, -64, -74, -87, -91, -93	8
III. Factores del trabajo y la organización	F8. Contenido y significado del trabajo.	3, 5, 10, 22, 38, 49, 81	7
	F9. Retribución económica por el trabajo.	-27, -42, -62, -66, -82, -103	6
	F10. Autonomía en el trabajo.	9, 34, 88, 110	4
	F11. Estabilidad laboral.	46, 61, 69, 76, 95	5
	F12. Participación en la toma de decisiones.	-32, -39, -72, -92, -97	5
IV. Factores del entorno sociolaboral	F13. Relaciones interpersonales.	2, 25, 41, 44, 51, 77, 109, 116	8
	F14. Retroalimentación.	13, 35, 50, 75, 98, 106	6
	F15. Apoyo organizacional.	11, 20, 33, 55, 59, 85, 86, 113	8
	F16. Reconocimiento.	63, 70, 79, 94, 96, 107, 108	7
CVT global	F17. Calidad de vida en el trabajo.	6, 65, 67, 68, 99, 100, 101, 112	8
	Total		117

Análisis descriptivo y las correlaciones de la escala de calidad de vida en el trabajo

La tabla 7-14 se presentan las estadísticas descriptivas de los factores de la escala de calidad de vida en el trabajo. Las puntuaciones medias más bajas se identificaron en los factores de F9. Retribución económica por el trabajo desempeñado, F7. Seguridad y salud en el trabajo y F12. Participación en la toma de decisiones. Por el contrario, la puntuación media más alta se identifica en los factores F1. Equilibrio familia-trabajo, F2. Satisfacción con el trabajo y F10. Autonomía en el trabajo.

Grupo de factores	Factores	Media	Mediana	Moda	DE	Mínimo	Máximo
I. Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia.	4.41	4.71	4.86	1.22	1.00	6.00
	F2. Satisfacción con el trabajo.	4.36	4.78	4.89	1.25	1.00	6.00
	F3. Desarrollo laboral y profesional.	4.03	4.12	4.50	1.14	1.00	6.00
	F4. Motivación en el trabajo.	4.00	4.28	4.43	1.23	1.00	6.00

	F5. Bienestar en el trabajo.	4.22	4.50	5.00	1.22	1.00	6.00
II. Factores del ambiente de trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo.	4.02	4.33	5.00	1.30	1.00	6.00
	F7. Seguridad y salud en el trabajo.	3.72	3.75	4.38	1.30	1.00	6.00
III. Factores de la organización y el trabajo	F8. Contenido y significado del trabajo.	4.21	4.57	5.00	1.24	1.00	6.00
	F9. Retribución económica por el trabajo.	3.63	3.67	3.67	1.10	1.00	6.00
	F10. Autonomía en el trabajo.	4.35	4.75	5.00	1.19	1.00	6.00
	F11. Estabilidad laboral.	3.98	4.20	3.80	1.25	1.00	6.00
	F12. Participación en la toma de decisiones.	3.78	3.80	3.60	1.12	1.00	6.00
IV Factores del entorno sociolaboral	F13. Relaciones interpersonales.	4.11	4.25	5.00	1.19	1.00	6.00
	F14. Retroalimentación.	3.93	4.00	3.50	1.15	1.00	6.00
	F15. Apoyo organizacional.	3.92	4.00	4.63	1.14	1.00	6.00
	F16. Reconocimiento.	3.88	3.85	3.71	1.06	1.00	6.00
	Total 16 Factores						
Factor global	F17. Calidad de vida en el trabajo.	4.29	4.50	4.88	1.19	1.00	6.00
DE = desviación estándar.							

Los resultados descriptivos de la escala de calidad de vida en el trabajo se presentan en la figura 7-1.

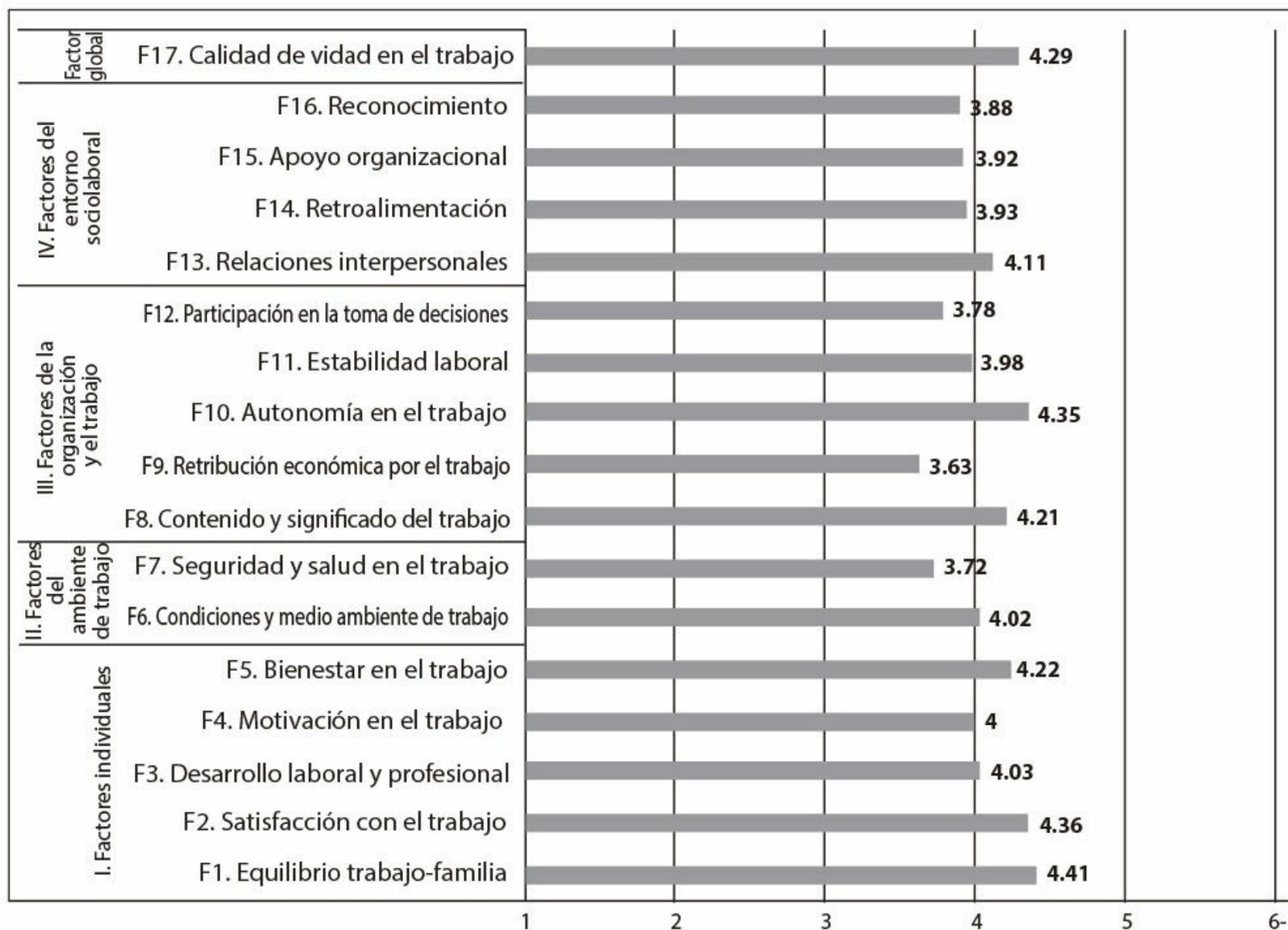


Figura 7-1. Puntuaciones medias de los factores de la escala de calidad de vida en el trabajo.

Las correlaciones estadísticas significativas identificadas entre los factores de la escala de calidad de vida en el trabajo se presentan en la tabla 7-14. Las significativas más alta se identificaron entre los factores F1, F2, F3, F4, F5, F6, F8, F10, F11, F13, F14, F15 y F16. Por el contrario, las significativas más bajas se identifican entre los factores F7, F9 y F12 con el resto de los factores de la escala.

Las correlaciones significativas negativas se identificaron entre el F9. Retribución económica y los factores F1. Equilibrio trabajo-familia ($r = -.127, p = .000$), F2. Satisfacción con el trabajo ($r = -.110, p = .000$), F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo ($r = -.111, p = .000$) y F10. Autonomía en el trabajo ($r = -.110, p = .000$), lo que indica que el trabajador percibe menor retribución económica cuando existe mayor equilibrio entre el trabajo y la familia, mayor satisfacción con el trabajo, mejores condiciones de trabajo y mayor autonomía. Se debe mencionar que todos los factores correlacionaron significativamente con el factor global de calidad de vida en el trabajo (F17), a excepción del F2. Participación en la toma de decisiones (tabla 7-15).

Tabla 7-15. Correlación de Pearson entre factores de la escala de calidad de vida en el trabajo

Factores	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
F1. Equilibrio trabajo familia.																
F2. Satisfacción con el trabajo.	.857**															
F3. Desarrollo laboral y profesional.	.672**	.712**														
F4. Motivación en el trabajo.	.704**	.764**	.833**													
F5. Bienestar en el trabajo.	.782**	.883**	.759**	.777**												
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo.	.752**	.806**	.670**	.696**	.765**											
F7. Salud y seguridad en el trabajo.	.235**	.249**	.171**	.196**	.214**	.328**										
F8. Contenido y significado del trabajo.	.780**	.903**	.739**	.787**	.904**	.763**	.224**									
F9. Retribución económica por el trabajo.	-.127**	-.110**	0.019	0.021	-0.076	-.111**	.205**	-.101*								
F10. Autonomía en el trabajo.	.759**	.829**	.708**	.775**	.805**	.722**	.208**	.822**	-.110**							
F11. Estabilidad laboral.	.677**	.665**	.677**	.698**	.671**	.661**	.212**	.648**	-0.021	.627**						
F12. Participación en la toma de decisiones.	-0.064	-0.06	0.043	.081*	-0.02	0.011	.426**	-0.039	.573**	-0.034	0.006					
F13. Relaciones interpersonales.	.753**	.794**	.753**	.804**	.789**	.756**	.194**	.788**	-0.055	.753**	.656**	-0.011				
F14. Retroalimentación.	.643**	.681**	.787**	.804**	.689**	.632**	.143**	.695**	0.04	.703**	.619**	0.046	.793**			
F15. Apoyo organizacional.	.615**	.667**	.855**	.837**	.717**	.629**	.142**	.701**	.084*	.675**	.652**	0.071	.788**	.828**		
F16. Reconocimiento.	.581**	.672**	.795**	.826**	.681**	.612**	.200**	.707**	0.024	.672**	.642**	0.044	.748**	.819**	.815**	
F17. Calidad de vida en el trabajo (global).	.793**	.888**	.754**	.776**	.913**	.777**	.260**	.886**	-.093*	.807**	.690**	-0.033	.746**	.662**	.704**	.684**

* $p \leq 0.05$; ** $p \leq 0.001$.

CONCLUSIONES

Hasta este momento se ha propuesto una escala para medir la calidad de vida en el trabajo conformada por 16 factores y un factor para medirla de forma global. Se concluye que la Escala de CVT tiene adecuados niveles de validez y confiabilidad y, por tanto, representa una escala con adecuadas características psicométricas para medir la calidad de vida en el trabajo en organizaciones mexicanas. Es importante continuar aplicando la escala de calidad de vida en el trabajo en diferentes tipos y tamaños de organizaciones, tanto públicas como privadas. De igual forma, se considera relevante la necesidad de generar mayores investigaciones que permitan no sólo medir la CVT en trabajadores mexicanos, sino también identificar tanto los antecedentes como consecuentes de este constructo a fin de coadyuvar a que los trabajadores se desarrollen en un entorno laboral que contribuya a la calidad de vida en los ambientes laborales.

REFERENCIAS

- Ahmad, S. (2013). Paradigms of quality of work life. *Journal of Human Values*, 19(1), 73-78.
- Al-Qutop, M. Y. & Marrim, H. (2011). Quality of worklife human well-being linkage: integrated conceptual framework. *International Journal of Business and Management*, 6 (8), 193-205.
- Arts, S., Kerkstra, A., Zee, J. & Huyer, A. H. (2001). Quality of working life and workload in home help services. A review of the literature and a proposal for a research model. *Scandinavian Journal of Caring Science*, 15, 12-24.
- Bagtasos, M. R. (2011). Quality of work life: a review of literature. *DLSU Business & Economics Review*, 20 (2): 1-8.
- Calman, K. C. (1987). Definitions and dimensions of quality of life. En Aaronson, N. K. & Beckman E. (Editores). *The quality of life cancer patients*. New York: Ravens Press.
- Chan, K. W. & Wyatt, T. A. (2007). Quality of work life: a study of employees in Shanghai, China. *Asia Pacific Business Review*, 13 (4), 501-517.
- Chen, C. S. y Farh, J. L. (2000). Quality of work life in Taiwan: an exploratory study. *Management Review*, 19, 31-79.
- Cheung, F. Y. & Tang, C. S. 2009. Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business Psychology*, 24, 245-255.
- Concklin, M. H. & Desselle, S. P. (2007). Snapshot of pharmacy faculty quality of work life and productivity. *Journal of Pharmacy Teaching*, 14 (1), 53-77.
- Cooper, C. L. (2009). Commentary: the transition from the quality of working life to organizational behavior: the first two decades. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 3-8.
- Efraty, D. y Sirgy, J. (1990). The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. *Social Indicators Research*, 22, 31-47.
- Ferrans C. E. (1990). Development of a quality of life index for patients with cancer. *Oncology Nursing*, 17, 15-21.
- González, B. R., Hidalgo, S. G., Salazar, E. J. & Preciado, S. M. (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO". *Ciencia & Trabajo*, 12 (36), 332-340.
- Gupta, M. & Sharma, P. (2011). Factor credentials boosting quality of work life of BSNL employees in Jamu Region. *Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, 2 (1), 79-89.
- Gurses, A. P., Carayon, P. & Wall, M. (2009). Impact of performance obstacles on intensive care nurses' workload, perceived quality and safety of care, and quality of working life. *Health Services Research*, 44 (2), 422-443.
- Hart, P. (1994). Teacher quality of work life: Integrating work experiences, psychological distress and morale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, 109-132.
- Hornquist J. O. (1982). The concept of quality of life. *Scandinavian Journal of Social Medicine*, 10, 57-61.
- Huang, T., Lawler, J. & Lei, C. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality*, 35 (6), 735-750.
- Korunka, C. Hoonakker, P. & Carayon, P. (2008). Quality or working life and turnover intention in information technology work. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 18 (4), 409-423.
- LooSee, B. & Raduan, C. R. (2007). Linking QWL and job performance: implications for organizations. *Performance Improvement*, 46 (6), 30-35.
- Martel, J. P. & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368.
- Nadler, D. A. & Lawler, E. E. (1983). Quality of Work Life: Perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, Winter, 20-30.
- Rathi, N. (2009). Relationship of quality of work life with employees' psychological well-being. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 54 (2), 53-60.
- Reyes-Lagunes, I. (1993). Las redes semánticas naturales, su conceptualización y su utilización en la construcción de instrumentos. *Revista de Psicología Social y Personalidad*, IX(1), 81-97.
- Royuela, V., López-Tamayo, J. & Suriñach, J. (2009). Results of a quality of work life index in Spain. A comparison of survey results and aggregate social indicators. *Social Indicators Research*, 90, 225-241.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. España: Editorial Síntesis, S.A.
- Salas, Z. C. & Garzón, M. O. (2013). La noción de calidad de vida y su medición. *CES Salud Pública*, 4, 36-46.
- Segurado, T. A. & Agulló, T. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836.
- Sirgy, T. T. 82006). Choosing a robust quality of work life. *Business Forum*, 27(2), 7-10.
- Turcotte, P. R. (1988). *QVT: La qualité de vie au travail: une voie vers l'excellence*. Canadá: Agence d'ARC.

Escala de calidad de vida en el trabajo (versión piloteada)

ECVT
Cuestionario

Instrucciones

A continuación se presentan una serie de enunciados acerca de cómo es su trabajo y su entorno laboral. Le solicitamos responder de acuerdo con su manera de sentir, percibir y pensar sobre diversas situaciones que se presentan en su vida laboral. Responda de la manera más sincera posible.

Para responder utilice la hoja de respuestas marcando con una **X** el óvalo correspondiente a la respuesta que mejor describa su manera de sentir, percibir y pensar.

Cada enunciado tiene seis opciones de respuesta: **TD** totalmente en desacuerdo, **D** en desacuerdo, **MD** moderadamente en desacuerdo, **MA** moderadamente de acuerdo, **A** de acuerdo, **TA** totalmente de acuerdo.

Ejemplo:

Cuestionario

1. Cuando realizo ejercicio me siento satisfecho.

Si usted considera que está totalmente en desacuerdo que cuando hace ejercicio se siente satisfecho deberá marcar el óvalo correspondiente de la siguiente manera:

Hoja de respuestas

1. (TD) (D) (MD) (MA) (A) (TA)



Le recordamos que sus respuestas son anónimas y confidenciales.

No hay respuestas correctas ni incorrectas, sólo nos interesa conocer su opinión para fines estadísticos.

No escriba en este cuadernillo.

Ahora puede comenzar

EN MI TRABAJO...

1.	Me agrada el lugar donde realizo mi trabajo.
2.	En esta organización me siento seguro de poder comunicarme con mis superiores.
3.	Las actividades que realizo en mi trabajo tienen un impacto en esta organización.
4.	En mi trabajo existe la oportunidad de realizar las cosas que me gustan.
5.	Me siento más productivo cuando veo los resultados de mi trabajo en la organización.
6.	Las actividades que realizo en mi trabajo me resultan interesantes.
7.	Esta organización se preocupa por mi desarrollo profesional, lo que me hace sentir comprometido con el trabajo.
8.	Me siento motivado en mi trabajo por las prestaciones que recibo.
9.	Me siento comprometido cuando elijo cómo realizar mis actividades en el trabajo.
10.	Me siento motivado cuando utilizo mis habilidades en el desempeño de mi trabajo.
→	
11.	Me siento seguro con el apoyo que recibo de mi jefe en el trabajo.
12.	En esta organización tengo la oportunidad de continuar desarrollándome en mi trabajo.
13.	Mi jefe me informa los logros que he alcanzado en mi trabajo.
14.	Cuando tengo una urgencia familiar me apoyan en el trabajo.
15.	Cuando se logran los objetivos de la organización donde trabajo me siento satisfecho con mi contribución.
16.	Tengo la libertad para elegir cómo realizar mi trabajo.
17.	El entorno físico y el espacio de mi lugar de trabajo son adecuados.
18.	En mi trabajo tengo que ser muy cauteloso para evitar sufrir algún accidente laboral.
19.	Mi lugar de trabajo no cumple con las medidas necesarias de seguridad.
20.	Me siento comprometido con mi trabajo por el apoyo que recibo de mis superiores.
→	
21.	Cuando se respeta mi horario de trabajo me provoca alegría.
22.	Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades.
23.	Tengo tiempo para atender mis actividades personales y laborales.
24.	En esta organización me siento motivado por las actividades que realizo.
25.	En esta organización me siento con confianza para poder comunicarme con mi jefe.
26.	En mi trabajo tengo la oportunidad de desarrollarme laboral y profesionalmente.
27.	Me decepciona que el trabajo que realizo no está bien remunerado.
28.	Me siento identificado con mi trabajo.

29.	Me siento satisfecho realizando mi trabajo.
30.	El apoyo de mis compañeros y mi jefe hacen que me sienta satisfecho en el trabajo.
→	
31.	Mi lugar de trabajo está limpio, higiénico y saludable.
32.	La organización donde trabajo excluye a sus empleados para tomar decisiones.
33.	La organización se preocupa por mi desarrollo laboral.
34.	Tengo la responsabilidad para poder organizar mis actividades laborales.
35.	Mi jefe me orienta cuando es necesario mejorar mi trabajo.
36.	En mi trabajo tengo oportunidades para el desarrollo de mis habilidades y capacidades.
37.	Me siento cómodo en mi trabajo.
38.	Las tareas que realizo en mi trabajo son variadas y estimulantes.
39.	Me siento molesto al no poder participar en la toma de decisiones de mi trabajo.
40.	Me siento motivado por mis superiores para realizar mi trabajo.
→	
41.	La relación que tengo con mi jefe me hace sentir apoyado.
42.	El sueldo que recibo es insuficiente por las actividades que realizo en mi trabajo.
43.	Me siento a gusto con mi horario de trabajo.
44.	En esta organización me siento con confianza para comunicarme con mis compañeros de trabajo.
45.	Me siento seguro en las instalaciones de mi trabajo.
46.	Me siento tranquilo de tener un trabajo seguro.
47.	Me siento motivado cuando tengo tiempo para mi familia y mi trabajo.
48.	Existe riesgo de que me lesione mientras realizo mi trabajo.
49.	Mi trabajo me brinda satisfacción debido a que mis actividades son diversas.
50.	Me siento competente cuando mi jefe me dice que mi trabajo está bien hecho.
→	
51.	En esta organización tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.
52.	Las actividades que realizo en mi trabajo me motivan a seguir adelante.
53.	Mi trabajo me inspira.
54.	Cuando tengo un problema recibo apoyo de mis superiores.
55.	El apoyo que recibo de mis compañeros de trabajo me hace sentir comprometido con esta organización.
56.	Me motiva que mi jefe me permita asistir a la capacitación para desempeñar mejor mi trabajo.
57.	Me alegra hacer el trabajo que realizo en esta organización.
58.	Cuando logro mis metas en el trabajo me siento satisfecho.

59.	Me siento satisfecho con el trabajo que tengo.
60.	Me motiva tener el apoyo de mi jefe para desarrollarme laboral y profesionalmente.
→	
61.	La organización me brinda la seguridad de que no seré despedido de manera injustificada.
62.	Me siento incompetente porque mis aportaciones en la organización están mal pagadas.
63.	La organización me reconoce públicamente por el trabajo que desempeño.
64.	Estoy expuesto a sufrir un accidente porque la organización no toma medidas para prevenir riesgos laborales.
65.	Mi trabajo me permite satisfacer mis expectativas laborales y personales.
66.	Me siento frustrado por no recibir un sueldo acorde con mis conocimientos y habilidades.
67.	En esta organización me siento realizado con mi trabajo.
68.	Me entusiasma trabajar en esta organización.
69.	Me entusiasma trabajar en esta organización sin temor a perder mi empleo.
70.	Cuando mi jefe reconoce mi trabajo me siento más comprometido con la organización.
→	
71.	Después del trabajo puedo pasar tiempo con mi familia.
72.	En esta organización la opinión de los empleados no es relevante para tomar decisiones.
73.	Me gusta compartir lo que hago en mi trabajo.
74.	Me siento incómodo en mi espacio de trabajo por falta de medidas de seguridad.
75.	Me entusiasmo cuando mi jefe me dice si hago bien mi trabajo.
76.	Mi trabajo es estable.
77.	En esta organización me puedo comunicar con el personal de todas las áreas.
78.	En esta organización soy reconocido por mi desempeño en el trabajo.
79.	En esta organización se me reconoce el esfuerzo realizado en mi trabajo.
80.	Mi lugar de trabajo es cómodo para realizar mis tareas.
→	
81.	Las actividades que realizo en mi trabajo me ayudan a incrementar mis habilidades laborales.
82.	Me produce malestar que mi trabajo está mal pagado.
83.	Me siento tranquilo cuando acabo a tiempo mi trabajo y disfruto a mi familia.
84.	Me alegra que en mi trabajo me motiven a seguir adelante.
85.	En esta organización recibo apoyo de mis superiores.
86.	Recibo apoyo de mis compañeros de trabajo cuando tengo mucho trabajo.
87.	Me preocupa la frecuencia con que se presentan accidentes laborales en mi trabajo.
88.	Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo.

89.	Me siento importante por el reconocimiento que recibo en mi trabajo.
90.	Las condiciones físicas de mi trabajo (iluminación, ventilación y temperatura) son adecuadas para realizar mis actividades.
→	
91.	Me preocupa que en mi trabajo las instalaciones no sean seguras.
92.	En esta organización no existe forma de poder opinar cómo desempeñar mi trabajo.
93.	Cuando realizo mis actividades laborales me siento en peligro de sufrir un accidente.
94.	Mi jefe reconoce mi esfuerzo en el trabajo.
95.	Estoy comprometido con mi trabajo porque me brinda estabilidad laboral.
96.	En la organización, recibo reconocimiento por el trabajo que desempeño.
97.	Me siento desmotivado al no poder tomar decisiones en mi trabajo.
98.	Mi jefe me informa cómo es mi desempeño en el trabajo.
99.	Me gusta trabajar en esta organización.
100.	En esta organización soy más productivo trabajando.
→	
101.	Me siento competente en este trabajo.
102.	Cuando alcanzo los objetivos en el trabajo me siento bien conmigo mismo.
103.	Mi salario no corresponde a las actividades que realizo.
104.	Me siento orgulloso de lo que hago en mi trabajo.
105.	Cuando tengo la oportunidad de ascender a un mejor puesto, me siento reconocido en mi trabajo.
106.	Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo.
107.	Me siento motivado cuando se me reconoce el trabajo que realizo.
108.	Me siento valorado por la organización cuando reconocen mi trabajo.
109.	Estoy satisfecho con la relación que establezco con mis compañeros de trabajo.
110.	Me siento productivo con las actividades que realizo en mi trabajo.
→	
111.	En esta organización tengo la oportunidad de tomar decisiones en mi trabajo.
112.	Me siento realizado con las actividades que desempeño en esta organización.
113.	Recibo apoyo de mi jefe para desempeñar mi trabajo.
114.	En la organización tengo la oportunidad de trabajar y seguir estudiando.
115.	Me siento responsable trabajando en esta organización.
116.	En esta organización se me permite interactuar con mis compañeros de trabajo.
117.	Cuando logro mis metas en el trabajo, me siento satisfecho.
→	

Conteste las siguientes preguntas, según sea su caso...

118.	¿Qué edad tiene?
119.	Sexo:
120.	¿Cuál es su máximo grado de estudios terminados?
121.	¿Cuál es su estado civil?
122.	¿Tiene hijos?
123.	¿Cuántos hijos tiene?
124.	¿Cuánto tiempo invierte para trasladarse de su casa al trabajo?
125.	¿Cuál es su ocupación o profesión actual?
126.	¿Con qué personas vive en su hogar?
127.	¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?
→	
128.	Turno:
129.	¿Tiene personal a su cargo?
130.	¿Cuántas personas tiene a su cargo?
131.	¿Cuál es su puesto actual?
132.	¿Cuál es su área de trabajo?
133.	¿Cuál es su nivel de puesto?
134.	En promedio, ¿cuántas horas trabaja al día?
135.	En promedio, ¿cuántas horas extras trabaja al día?
136.	¿Qué tipo de trabajador es usted?
137.	¿Cuál es el salario mensual que percibe por su trabajo?
→	
138.	¿Cuánto tiempo tiene de antigüedad en su puesto actual?
139.	¿Cuánto tiempo tiene de antigüedad en esta organización?
140.	¿Cuánto tiempo tiene trabajando?
141.	¿Qué tipo de jornada tiene en su trabajo?
142.	¿Qué tipo de contrato laboral tiene en esta organización?
143.	¿Cuántos trabajos tiene actualmente?
144.	¿Cómo es su jornada de trabajo?
145.	¿Cuáles son sus días de descanso?
146.	¿Cuántas horas, en promedio, le dedica al día a su trabajo principal?
147.	¿Durante su jornada de trabajo dispone de tiempo de descanso?

→	
148.	¿De cuántos minutos dispone para descansar durante su jornada laboral?
149.	¿En los últimos 12 meses ha asistido a cursos de capacitación pagados por la organización?
150.	¿A cuántos cursos de capacitación asistió en los últimos 12 meses?
151.	¿Realiza alguna actividad física (ejercicio, correr)? Especifique cuál.
152.	¿Practica algún deporte? Especifique cuál.
153.	¿Cuántas horas utiliza a la semana para realizar actividades de diversión o esparcimiento?
154.	¿En qué tipo de organización trabaja?
155.	¿Cuál es la actividad económica de la empresa u organización donde trabaja?
156.	¿A cuál sector corresponde la organización donde trabaja?
157.	¿Cuál es el tamaño de la organización donde trabaja?

Muchas gracias por su colaboración



Capítulo 8. Escala y autopercepción de la calidad de vida en el trabajo del personal técnico de atención primaria a la salud

Patricia Mercado Salgado, Daniel Arturo Cernas Ortiz, Pedro Gil-Monte

RESUMEN

Problema

Para responder a la transición demográfica y epidemiológica del país, el sistema nacional de salud está profesionalizando al personal incluyendo prácticas de calidad de vida en el trabajo (CVT). Sin embargo, no es común la generación de instrumentos validados para la medición de dichas prácticas desde la autopercepción de los técnicos de atención primaria a la salud (TAPS), promotores e impulsores del autocuidado individual y familiar en comunidades rurales y marginadas.

Objetivo

Construir y validar la escala de calidad de vida en el trabajo de los técnicos de atención primaria a la salud (ECVT-TAPS).

Método

Estudio exploratorio, muestra por conveniencia de 101 TAPS de la Jurisdicción de Salud Toluca, Estado de México.

Resultados y conclusiones

El análisis factorial exploratorio (AFE) detectó cuatro factores (habilidades y capacidades, salud emocional, bienestar y estabilidad laboral) que explican 61.25% de varianza. El alpha de Cronbach osciló entre .60 y .73. El análisis factorial confirmatorio (AFC) arrojó cargas factoriales de .6 y más en casi todos los casos. En general, los TAPS perciben que su CVT puede mejorar. Queda replicar el estudio en muestras similares y generar comparaciones espacio-temporales.

Palabras clave: CVT, instrumento de medición, validación.

INTRODUCCIÓN

Un objetivo del Programa Sectorial de Salud, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, es consolidar la promoción de la salud, la prevención de enfermedades para cerrar brechas entre diferentes grupos sociales y regiones del país.

Según Durán *et al.*, (2012) el primer y más general aspecto de la desigualdad en acceso a la salud es la disponibilidad de recursos humanos. La alternativa es desarrollar un modelo de atención primaria, lo que implica que el sistema de salud se transforme de abajo hacia arriba, creando las condiciones estructurales para que la atención primaria a la salud (APS) pueda universalizarse, sin descuidar las mejoras y adecuaciones de la atención hospitalaria en segundo y tercer niveles de atención. Por APS se entiende la asistencia sanitaria basada en tecnología y métodos prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables, que representa el primer nivel de contacto entre individuos, familia y comunidad con el Sistema Nacional de Salud, teniendo como misión llevar, lo más cerca posible, la atención.

Aunque esta propuesta de la atención primaria a la salud no es nueva, tampoco ha logrado su madurez después de 35 años de la Declaración de Almá-Atá, ciudad de la República Socialista Soviética de Kazajistán, en 1978. En esta declaración se exhortó a los gobiernos a formular políticas que incorporaran la atención primaria a sus sistemas nacionales de salud, con lo cual se promovía el espíritu de solidaridad entre los integrantes de las comunidades, alentándoles a participar en la planificación y aplicación de los programas de atención sanitaria.

Sin embargo, desde el punto de vista de la Organización Mundial de la Salud (Chan, 2008), este enfoque se malinterpretó casi de inmediato, pues se tomó como ataque radical al cuerpo médico y se confundió con centrarse exclusivamente en el primer nivel de atención. Así, se experimentó la inalcanzable meta de *Salud para todos en el año 2000*. Además, con los diversos acontecimientos mundiales (crisis del petróleo, desempleo, recesión mundial, migración, etc.) paulatinamente siguen disminuyendo los recursos destinados a la atención médica y al cuidado de la salud.

En 2003 la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2008) invitó a los estados miembros a adoptar una serie de recomendaciones para renovar y fortalecer la atención primaria a la salud. En julio de 2005 se celebró la Consulta Regional de Montevideo, Uruguay, de donde emergió la Declaración Regional sobre APS, documento que define un entrenamiento articulado con las necesidades de salud, políticas sobre calidad de desempeño, capacidades del personal (perfil y competencias) y mecanismos de evaluación continua, entre otras (UNICEF, s/f).

A la par de las medidas internacionales, México ha creado diversos instrumentos normativos cuya finalidad es que los servicios de salud se proporcionen en forma adecuada a la población más vulnerable, en especial en las áreas rurales y zonas urbanas marginadas. En este contexto, en 1977 el Estado de México desarrolló el Programa de Adiestramiento de Auxiliares de Salud, más tarde llamado Programa de Desarrollo Integral de Atención Primaria a la Salud (PRODIAPS), siendo sus objetivos: mantener actualizado el diagnóstico de salud como base en la programación, elevar la cobertura de los servicios de salud, promover la salud y prevenir las enfermedades, favorecer la accesibilidad de servicios de primer nivel, impulsar el desarrollo del autocuidado familiar y local, disminuir la morbilidad y mortalidad en la población de los principales problemas de salud.

El TAPS es el factor humano que realiza las actividades coordinadas en este primer nivel de atención. Su objetivo es planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades de salud comunitaria proporcionando

información sobre prevención y control de sanos y enfermos mediante visitas domiciliarias para identificar las necesidades y problemas de salud, en un marco de respeto a la dignidad de las personas, su autonomía y la confidencialidad de la información (ISEM, 2002).

Entre las responsabilidades del técnico destacan: conocer y delimitar la zona de trabajo, identificar a la población y el padrón familiar, elaborar y actualizar el diagnóstico de salud de la comunidad. participar con los integrantes de las familias para el desarrollo de actitudes y aptitudes que favorezcan el ejercicio de la salud, identificar el tipo y temporada de alimentos que se producen en la comunidad para orientar su utilización y consumo, capacitar a las madres en el cuidado de la salud familiar, aplicar inmunizaciones, desarrollar acciones de prevención y control de los programas de salud. En cuanto a las responsabilidades de índole administrativo y de comportamiento están: prepararse y mantenerse actualizado para el desempeño de sus actividades, registrar e informar sobre las actividades realizadas, participar en la acreditación de las unidades médicas, mantener su persona organizada y limpia, controlar el uso de los medicamentos, material e instrumental a su cargo.

A partir de esas responsabilidades, la medición del desempeño del técnico juzga la eficacia, los progresos, los resultados y el impacto de las acciones en salud; es un instrumento que define necesidades, identifica desviaciones de los procesos y mejora las actividades de planeación. Esta medición se convierte en aprendizaje, en la medida en que los resultados de la evaluación se comparten y se utilizan para mejorar el desempeño del TAPS, de los servicios y de los programas de acción (PRODIAPS, 1985).

Como se observa, para garantizar el cumplimiento del rol del TAPS, la instancia correspondiente genera instrumentos normativos, manuales de autoaprendizaje, lineamientos de operación y evaluación del desempeño; sin embargo, parece que se ha perdido de vista que para alcanzar las expectativas y retos que plantea el sector salud se requiere la profesionalización del personal, pues gran parte de la competencia en el desempeño se logra por ese medio, ya que ni supervisión ni auditoría operan plenamente como mecanismo de control social (Freeman, Levine & Reeder, 1998).

Con lo anterior queda latente la complejidad del cambio planeado que enfrenta el primer nivel de atención a la salud, por lo que debe estar acompañado de procesos interactivos entre técnicos y autoridades, para la cual es necesario, por un lado, la actualización y mantenimiento de los aspectos técnicos (método de trabajo, proyectos, tecnología, procesos, etc.) y, por el otro, la permanencia y eficiencia del factor humano (propensión al cambio, motivación, compromiso, participación, comunicación, etc.).

Sobre esto último, la percepción del ambiente de trabajo impacta en la satisfacción laboral y el bienestar del personal. La combinación de pobres condiciones laborales y fuertes cargas de trabajo se convierte en un agente facilitador de baja motivación y alta frustración en el personal de cuidados médicos primarios, lo cual se refleja en la calidad de atención al paciente, los resultados de los programas de salud y el bienestar del personal (Opollo, Gray & Spies, 2014).

En particular, el quehacer del personal de salud está ligado, en no pocas ocasiones, a la vida y la muerte; está acompañado de una obligación moral y legal de cuidar la salud de los demás, lo que precisa de vocación y espíritu de servicio. Este escenario hace que el personal de salud esté sujeto, tanto legal como moralmente, a ser sancionado, por lo que se supondría que la CVT debe ocuparse de factores que contribuyan a que los técnicos estén saludables y sean productivos, es decir, se debe cuidar a quien nos cuida.

El enfoque de la CVT está orientado a que el factor humano se desarrolle y no sólo se utilice; conlleva sentir que se contribuye a los logros institucionales, que se participa en el cambio y se busca la mejora continua, sin dejar de lado sentirse a gusto con “lo que hacemos en el trabajo, tener tiempo para la familia y disfrutar el esparcimiento (Crawford, 2002)”.

Así, la pregunta eje de esta investigación es: ¿en qué medida el uso y desarrollo de capacidades, la salud emocional percibida, el bienestar personal y la estabilidad laboral forman parte de la CVT de los TAPS?

El objetivo de este capítulo fue construir una escala de medición de la CVT a partir de la revisión de literatura científica sobre el tema.

Para dar respuesta a lo anterior, este documento está estructurado en tres partes. En la primera se abordan algunas consideraciones teóricas sobre la CVT, con la finalidad de argumentar la inclusión de cuatro componentes. La segunda incluye el método de trabajo de esta investigación cuantitativa exploratoria. La tercera presenta los resultados y discusiones en cuatro partes: AFE, confiabilidad (alpha de Cronbach) y AFC de la ECVT-TAPS, así como la descripción de la CVT desde la autopercepción de los técnicos. Por último, se exponen las conclusiones e implicaciones prácticas para las instituciones estatales de salud.

CONSIDERACIONES TEÓRICO CONCEPTUALES Y DE MEDICIÓN DE LA CVT

Abordar el tema de calidad de vida resulta, además de amplio, bastante complejo, pues no sólo se refiere a la disponibilidad de recursos, sino también a la capacidad para traducirlos en prosperidad (Nussbaum & Sen, 1996). Más allá de lo material, la calidad de vida es la capacidad para conducirnos, generar expectativas y mantener la salud. Scanlon (2002) plantea la calidad de vida en dos preguntas: ¿qué hace que una vida sea buena para la persona que la vive? y ¿qué circunstancias proporcionan buenas condiciones para vivir?

Una delimitación que ayuda a conocer algo más del amplio campo de la calidad de vida se encuentra en lo laboral. En el decenio de 1970-79 surge el movimiento de la calidad de vida laboral con el propósito de humanizar el entorno laboral a partir del desarrollo del factor humano. De acuerdo con Gil-Monte y Cardona (2008), este movimiento sienta sus bases en dos aproximaciones al estudio de las organizaciones y la conducta humana: 1. El enfoque sociotécnico de Tavistock se sustenta en el valor que tienen para las empresas el esfuerzo humano y las fuerzas sociales para la producción de bienes y servicios. Toma en cuenta la importancia de una tecnología y estructura adecuadas para el trabajo de la organización, pero también examina las relaciones entre la tecnología y las cualidades humanas de los trabajadores, incluyendo tanto lo psicológico y social como lo tecnológico (French, Bell & Zawacki, 2007) y 2. En el desarrollo organizacional, entendido como una estrategia de cambio compleja basada en la educación y apoyada en la alta dirección, para aumentar la eficacia y salud de la organización a través de intervenciones en procesos y aprendizaje individual (Chiavenato 2010; Dessler, 2009).

A partir de que la CVT incluye que las personas estén saludables y sean productivas, según Muchinsky (2002), una vida laboral de alta calidad contribuye a una productividad mayor de la organización y a la salud emocional del individuo.

Existe evidencia de que aquellas prácticas encaminadas a mejorar la CVT y proveer empleos con un contenido significativo, impactan directamente en la organización a través del incremento de la productividad, mayores innovaciones, calidad y desempeño superiores, así como personal más hábil y comprometido en todos los niveles (Bragard *et al.*, 2015).

Y entonces, ¿qué se puede entender por CVT? Es la existencia objetiva de condiciones y realidades del trabajo que promueven en las personas bienestar y desarrollo, como clima organizacional, liderazgo, diseño del trabajo, nivel de empoderamiento, tarea variada y atractiva, posibilidades de ascenso, trato equitativo y, en general, todas las circunstancias que vive cotidianamente el personal en el trabajo (Peiró & Prieto, 2007; Werther & Davis, 2008).

A la par de estas condiciones y realidades objetivas, también está presente una evaluación subjetiva. Por ejemplo, una promoción que carece de interés o de sentido para alguien deja de ser un elemento favorable para la CVT. Al integrar lo objetivo con lo subjetivo queda representada una categoría analítica global más que una realidad específica (Toro, 2009), por lo que se convierte en un constructo integrado de múltiples elementos.

Para interpretar en acciones la CVT, Davis y Newstrom (2010) proponen una comunicación abierta, sistemas equitativos de retribución, seguridad en el empleo, trayectoria profesional satisfactoria y participación en la toma de decisiones, así como el enriquecimiento de las funciones, lo cual debe estar acompañado del desarrollo de habilidades, reducción de estrés y mejoramiento de las relaciones personales.

Carrell, Elbert y Hatfield (1995:31) definen la CVT como “el grado en el cual las necesidades personales de los empleados se satisfacen mediante su trabajo”, a partir de la estabilidad laboral, la responsabilidad y la autoestima, el cumplimiento de tareas retadoras de reducción de estrés y participación en las decisiones.

El observatorio de la calidad de vida cotidiana de Sodexo Alliance afirma que la CVT es la combinación de cuatro necesidades y percepciones del trabajador hacia la organización: sentirse respaldado y cuidado, ser apoyado en la cotidianidad, satisfacer los deseos personales y mantener buenas relaciones en la organización.

El Proyecto colombiano financiado por el Departamento para el Desarrollo Integral (DFID, por sus siglas en inglés) del Reino Unido, establece (DFID) Colombia establece como criterios para evaluar la CVT: a) oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas, crecimiento continuo y seguridad en el trabajo, b) integración social en el trabajo, incluyendo igualdad, movilidad, apertura interpersonal, trabajo en equipo y liberación de prejuicios; participación en la constitución del trabajo mediante la libertad de expresión sin miedo ni represalias y, además, equilibrio entre trabajo y vida.

Para Sheel, Sindhvani, Goel *et al.*, (2012) los principales elementos de la CVT son: seguridad laboral, equipo de protección, higiene, salud ocupacional, procedimientos, sistemas de seguridad, condiciones seguras, entrenamiento y capacitación, oportunidad de participación creativa, sentido de logro, reconocimiento, instalaciones adecuadas y agradables, estabilidad en el trabajo, remuneración justa, desarrollo social y personal, integración familiar, recreación y deporte.

Turcotte (2003) señala que la CVT es un elemento dinámico resultado de la combinación de perspectivas estructurales y sistemáticas con las perspectivas de las relaciones humanas. Las primeras se refieren a objetivos organizacionales, tecnologías y niveles jerárquicos, entre otros; mientras que las segundas abordan las necesidades de las personas y sus expectativas, de que estas se cumplan en su trabajo, en las cuales no puede ignorarse la dimensión espacio-temporal, es decir, la importancia del trabajo en relación con el espacio de vida total del individuo, a lo que no siempre se le da importancia.

Para evitar la impresión de estar equiparando la CVT con el clima organizacional, vale la pena afirmar que este último genera la visión global de lo que pasa en la organización a partir de la percepción compartida del personal (Rodríguez, 2009), por lo que es un indicador parcial de la CVT (Toro, 2009) como también puede serlo la satisfacción laboral. Un clima organizacional humanizado favorece la calidad de vida laboral (Gifford *et al.*, 2002).

De lo anterior se desprenden los componentes utilizados en la elaboración inicial de la CVT-TAPS. En la tabla 8-1 se resumen de las dimensiones de la CVT y en la tabla 8-2, la frecuencia de los componentes que se repiten, al menos, en dos de los seis autores.

Tabla 8-1. Dimensiones de la CVT					
Chiavenato, 2001	Davis y Newstrom, 1999	Carrell, Elbert y Hatfield, 1995	Sodexo Alliance, 2002 (España)	Proyecto DFID, 2002 (Colombia)	Sheel <i>et al.</i>, (2012)
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción en el trabajo. • Posibilidades a futuro. • Reconocimiento. • Salario. • Relaciones humanas. • Ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en el empleo. • Trayectoria profesional satisfactoria. • Participación en la toma de decisiones. • Enriquecimiento de funciones. • Desarrollo de habilidades. • Mejoramiento de relaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad laboral. • Responsabilidad. • Autoestima. • Tareas retadoras. • Reducción de estrés. • Participación en las decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sentirse respaldado y cuidado. • Ser apoyado en la cotidianidad. • Satisfacción de deseos personales. • Buenas relaciones- 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad para usar y desarrollar capacidades- • Oportunidad de crecimiento- • Seguridad- • Capacitación- • Integración social en el trabajo- • Libertad de expresión- • Equilibrio entre trabajo y familia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en el trabajo. • Equipo de protección. • Higiene. • Salud ocupacional. • Procedimientos. • Capacitación. • Participación.

psicológico. • Ambiente físico. • Libertad de decidir.	personales. • Reducción del estrés. • Comunicación abierta. • Sistemas equitativos de retribución.					• Reconocimiento. • Instalaciones. • Estabilidad en el trabajo. • Remuneración justa. • Desarrollo social y personal. • Integración familiar. • Recreación y deporte.
--	---	--	--	--	--	---

Tabla 8-2. Frecuencia de las dimensiones de la CVT

Dimensiones de la CVT	Chiavenato, (2001)	Davis y Newstrom, (1999)	Carrell, Elbert y Hatfield, (1995)	Sodexo Alliance, (2002) España	Proyecto DFID, (2002) Colombia	Sheel <i>et al.</i> , (2012)	Frecuencia
Oportunidad para usar y desarrollar capacidades							50%
Salud percibida							33%
Estabilidad laboral							83%
Remuneración							50%
Calidad de vida y bienestar personal							50%

Aunque son diversas las definiciones y los elementos de la CVT, es apremiante reforzar acciones orientadas a la gestión del factor humano para vivir trabajos dignos y sustentables. Una aportación en este terreno es la medición de la CVT, la cual se complica debido su amplio alcance, multidimensionalidad (Van Laar, Edwards & Easton, 2007) y sustento en la percepción. Si la CVT es buena o mala no es un hecho tan importante como lo que el personal percibe de la situación.

Puesto que las percepciones individuales pueden variar en forma sustancial al hacer el estudio a nivel departamento, dirección, organización, empresas del sector o país, la percepción individual queda subsumida a la percepción generalizada. Ante esto, Johnsrud (2002) propone clasificar en tres grupos los estudios empíricos de CVT: descripción y exploración de diferencias a partir de características individuales (sexo, edad, raza) y del trabajo (puesto, categoría, antigüedad laboral, etc.), impacto actitudinal (estrés, moral, satisfacción y compromiso) y resultados conductuales (rotación, intención de permanencia, productividad y desempeño). La presente investigación cae en el primer grupo, por lo que las preguntas son: ¿cuáles son las dimensiones de la CVT? ¿Qué tan bien pueden ser medidas? ¿Cómo perciben los TAPS su CVT?

Además de la precisión anterior sobre el nivel de análisis de la CVT y reconociendo la existencia de cuestionarios que la miden en personal médico, como el CVT-GOHISALO (González *et al.*, 2010), la oportunidad detectada para la construcción de la ECVT-TAPS se sustenta en mejorar su pertinencia tomando en cuenta que se trata de personal de salud que trabaja en campo (zonas rurales o marginadas), que no está exento de alterar sus actividades familiares o su tiempo de ocio ante una urgencia; que debe tomar decisiones a partir de información limitada, ausencia de otra autoridad, lejanía de instituciones y personal de salud, y hasta sin opción a posponer urgencias.

MÉTODO

El paradigma de esta investigación aplicada fue cuantitativo acompañado de técnicas cualitativas para la generación de reactivos. Después de la revisión de la literatura se elaboraron los reactivos mediante un grupo de expertos (cinco integrantes del CAC Gestión del capital intelectual, con estudios de doctorado y experiencia en comportamiento humano en las organizaciones) utilizando análisis de contenido. A partir de la evidencia empírica se realizaron las pruebas estadísticas para detectar las cualidades métricas de CVT-TAPS.

PARTICIPANTES

La población sobre la cual se generalizan los resultados son técnicos de la Jefatura Jurisdiccional Toluca, Estado de México, integrada por 16 coordinaciones municipales y 1 centro de salud, en donde laboran en total 220 TAPS. Fue una muestra no probabilística integrada por 101 sujetos, representando una tasa de participación de 46 por ciento.

De los respondientes, 9 de cada 10 son mujeres, reflejo del escenario feminizado de profesiones de apoyo a la atención de la salud. En cuanto a la edad, 44% tenía entre 40 y 45 años, 24% entre 34 y 39 años, 16% entre 28 y 33 años y el resto (15%) más de 46 años. La mayoría del personal (67%) está casado y para 96.5% este trabajo es su única fuente de ingreso.

En cuanto a la escolaridad, 50% cuenta con preparatoria y 30% con secundaria, lo cual obedece a que en los requisitos de ingreso establecidos en 1982 se dio prioridad a ser originario del lugar y no al nivel de escolaridad. El 64% de los participantes en este estudio afirmó no haber tomado ningún curso durante el último año, lo cual hace suponer que el apoyo para continuar con su formación está limitado. La antigüedad laboral en la dependencia de salud (y no necesariamente en el programa de desarrollo integral de atención primaria a la salud, PRODIAPS) se refleja en que casi la cuarta parte (24.5%) tiene menos de 15 años de edad, 37% tiene entre 16 y 20 años, 33% entre 21 y 25 años de edad y sólo 5.5% tiene más de 26 años de antigüedad.

INSTRUMENTO

La ECVT-TAPS (anexo) integra cuatro dimensiones: oportunidades para usar y desarrollar capacidades (4 reactivos), salud emocional (3 reactivos), bienestar personal (4 reactivos) y estabilidad laboral (2 reactivos). Algunos ejemplos de los reactivos son: percibo que la institución se preocupa por la calidad de vida de su personal. Percibo gran seguridad laboral. Mi humor (disposición de ánimo) cambia a menudo, tanto positiva como negativamente. Se utilizó escala Likert con 5 opciones de respuesta: 1= totalmente en desacuerdo a 5=totalmente de acuerdo. El puntaje mayor se interpreta como mejor percepción de la variable, pues si el reactivo está redactado en sentido negativo, debe invertirse.

PROCEDIMIENTO

La aplicación del cuestionario inició con la solicitud vía oficio a directivos de la dependencia de salud estatal. En todo momento se garantizó el anonimato y la confidencialidad a los respondientes. La recolección de datos (aplicación de la escala CVT-TAPS) se llevó a cabo entre mayo de 2012 y diciembre de 2013. Por el periodo de aplicación se trata de un estudio sincrónico, toda vez que, según Pérez-Liñán (2008), el contexto no logra variaciones en periodos cortos.

ANÁLISIS DE DATOS

Se pusieron a prueba las propiedades psicométricas de la escala de CVT-TAPS utilizando el paquete estadístico SPSS versión 20.0 para examinar la consistencia interna (alpha de Cronbach) y la validez de constructo mediante análisis factorial exploratorio (AFE) con el método de componentes principales y rotación varimax. El criterio para retener los factores fue *eigenvalue* mayor que 1. A partir de los antecedentes científicos abordados en apartados anteriores y la significancia conceptual, se asignaron etiquetas a los factores con los reactivos que tienen pesos mayores a .5, con lo cual se evitó privilegiar la técnica estadística sobre el fundamento teórico.

Previo al análisis estadístico se detectaron casos atípicos (*outliers*) en la base de datos que pudieran afectar los resultados. Siguiendo el criterio de que aquellos valores entre 2.0 y 2.5 deben ser eliminados (Tarling, 2009:58), no se eliminó ningún cuestionario.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Calidad de los reactivos

Su finalidad es eliminar cualquier reactivo que no sea útil, pues mientras más corto sea el cuestionario y represente mejor la variable, la escala será de mayor calidad. De acuerdo a Field (2003), se comprobó la heterogeneidad de los datos mediante medidas de tendencia central (media, desviación estándar y asimetría, tabla 8-3).

Reactivo	Media	Desviación estándar	Asimetría
01	4.12	.81593	-.674
02	4.51	.67252	-1.464
03	3.81	1.08363	-.626
04	4.19	.87992	-1.458
05	3.80	1.12267	-.983
06	3.76	1.10588	-.826
07	3.86	1.01024	-1.319
08	3.62	1.03780	-.886
09	3.22	1.07335	-.498
10	2.76	1.07841	.295
11	3.66	.9826	-1.018
12	3.25	1.28379	-.303
13	3.13	1.10148	-.168

El poder de discriminación es mejor si el promedio se aproxima al punto medio de la escala y la desviación estándar es superior a 1.5, lo que indica que una buena proporción de las personas encuestadas elige los diferentes valores de la escala (Toro, 2009). Por el contrario, una media cercana a alguno de los extremos de la escala (1 o 5) y una pequeña desviación estándar, indican que los encuestados se están agrupando de manera sistemática cerca de un valor y, por tanto, hay valores en la escala que no son elegidos por un número suficiente de personas encuestadas, lo que disminuye la capacidad de discriminación del reactivo (Zula & Chermack, 2008).

La media de los reactivos osciló entre 2.76 y 4.5, la media más baja correspondió al reactivo 10 (Percibo que la institución se preocupa por la calidad de vida de su personal.) y la media más alta al reactivo 2 (Creo que la improvisación es una buena alternativa para resolver problemas.). El 70% de las desviaciones estándar estuvieron cercanas a 1.5 y en 30% fue menor a 1. Puede decirse que existió polarización de las respuestas del personal en relación con los contenidos de los reactivos, o bien, que estos sí contaron con poder de discriminación.

Cuando se pilotea una escala es conveniente que cada variable (reactivo) exhiba una distribución normal del conjunto de las respuestas de los sujetos (Field, 2003). Para eso se recurrió a la asimetría y a su error estándar (.240). Los datos de este estudio cumplen con este criterio. Todos los reactivos presentaron un valor de asimetría dentro del intervalo +/-2, lo que indica que su desviación de la normalidad no es relevante (Miles & Shevlin, 2005).

Análisis factorial exploratorio

La suficiencia del tamaño de la muestra cumplió con el criterio de Kline (1998) en cuanto a que la muestra no baje de 100 sujetos aunque sean pocas variables, o bien que haya cinco sujetos por reactivo. Ambos criterios se cumplieron en este estudio. La muestra fue de 101 sujetos, la ECVT-TAPS se integró de 13 variables (o reactivos del cuestionario) agrupados en cuatro factores: 1. Habilidades y capacidades, 2. Salud emocional, 3. Bienestar personal y 4. Estabilidad laboral.

En cuanto a la pertinencia de la matriz de correlaciones se calculó la prueba Kaiser-Meyer-Olkin (KMO=.735). Al rebasar 0.5 se consideró buen criterio, ya que mientras más pequeño mayor es el valor de los coeficientes de relación parcial y, por lo tanto, menos deseable (Littlewood & Bernal, 2014). La prueba de esfericidad de Bartlett arrojó un valor significativo (Chi-cuadrado aproximado = 308.425, $p \leq .000$), es decir, las correlaciones de la matriz son apropiadas para el análisis factorial exploratorio (AFE) o los datos se adecuan al modelo propuesto (Aron & Aron, 2001).

Con lo anterior como condición, se calculó el análisis factorial exploratorio por el método de componentes principales y rotación varimax para establecer la validez de constructo de la encuesta elaborada para la medición de la CVT-TAPS (tabla 8-4).

Reactivo	Componentes (61.53% varianza total)			
	Habilidades y capacidades	Salud emocional	Bienestar personal	Estabilidad laboral y remuneración justa
VAR33	.784	-.046	-.018	.147
VAR36	.775	.167	.003	-.024
VAR42	.688	.023	.164	.242
VAR43	.635	.157	.233	.060
VAR90	-.001	.854	-.107	.083
VAR84	.162	.808	-.072	.071
VAR31	.132	.684	-.045	-.407
VAR78	.228	-.113	.721	.115
VAR83	.068	-.318	.692	-.161
VAR88	-.052	-.029	.658	.428
VAR09	.114	.200	.538	.372

VAR94	.104	.055	.224	.773
VAR65	.293	-.104	.033	.727
Varianza explicada	17.72%	15.95%	14.41%	13.45%

Los cuatro factores obtenidos alcanzaron a explicar una varianza total de 61.53% por ciento. Un factor robusto cumple con dos criterios: el número de reactivos es mayor a dos y la carga factorial de cada uno es superior a .50 (Abad *et al.*, 2011). Los factores quedaron sólidamente definidos con 4, 3, 4 y 2 reactivos, con cargas factoriales mayores a 0.6 a excepción del reactivo VAR09 que obtuvo 0.538. Estas cargas factoriales son ya de clara relevancia práctica (Hair, *et al.*, 2008). La varianza de cada factor (después de la rotación) fue 17.72, 15.95, 14.41 y 13.45%.

El factor con mayor varianza (17.72%) correspondió a habilidades y capacidades (cuatro reactivos), definida como el grado en el cual el personal percibe que puede aplicar lo que sabe hacer y en esa medida seguir aprendiendo, a partir de tareas en donde prevalece la diversidad más que lo repetitivo y el reconocimiento de resultados más que la retroalimentación de buenas acciones asiladas. Para eso se apoya en la capacitación, acompañada de ascensos y promociones, así como la participación en la toma de decisiones (Proyecto DFID Colombia, Davis & Newstrom, 2005; Carrel, Elbert & Hatfield, 1995).

La salud emocional quedó como segundo factor (15.95% varianza), integrado por tres reactivos. Incluye la sensación de sentirse bien, tanto física como emocionalmente (Davis & Newstrom, 1999; Carrel, Elbert & Hatfield, 1995). En cuanto al bienestar personal (tercer factor con 14.41% varianza) se integró de cuatro reactivos que versan sobre la medida en que las exigencias en el trabajo dan espacio para el ocio y la familia, además de la promoción por parte de la organización para programas de educación para la salud (Sodexo Alliance, 2002; Davis & Newstrom, 1999; Sheel *et al.*, 2012).

Por último, el cuarto factor etiquetado como estabilidad laboral representó 13.45% de varianza con dos reactivos que hacen referencia a la seguridad que el personal percibe en cuanto a la permanencia a largo plazo en su puesto y en la organización (Carrell, Elbert & Hatfield, 1995), así como a la satisfacción por la retribución económica por la realización de su trabajo (Chiavenato, 2010).

Confiabilidad de los factores

La medida resultante siempre está afectada por un error aleatorio en diversas aplicaciones, por lo que se busca una tendencia a la consistencia de un conjunto de medidas, característica fundamental en instrumentos de medición, ya sea para fines de investigación o para la toma de decisiones, pues a menor fiabilidad mayor probabilidad de tomar una decisión incorrecta (Duane, 2008). Dicha estabilidad responde a qué tanto se pueden generalizar los resultados a muestras similares (Kerlinger & Lee, 2002) y una prueba a calcular es alpha de Cronbach como complemento a la calidad de un instrumento (Nunnally, 2009).

Además de los descriptivos (media y desviación estándar), la tabla 8-5 contiene la confiabilidad de los cuatro factores referidos, siendo mejor para salud emocional (.735), seguida de habilidades y capacidades (.719), bienestar personal (.643) y estabilidad laboral (.603). En todos los casos, la confiabilidad es mayor a .60 y de acuerdo con Nunnally (2009), estos valores sirven para investigación exploratoria, aunque también funcionan en entornos aplicados en que se tomarán decisiones (Duane, 2008). Estos resultados contribuyeron a confirmar la

consistencia interna de la ECVT-TAPS.

Tabla 8-5. Descriptivos y confiabilidad de los factores de calidad de vida en el trabajo-técnicos de atención primaria a la salud (n =101)				
Factores	No. de reactivos	Media	DE	Confiabilidad alpha de Cronbach
Habilidades y capacidades.	4	4.16	.65	.719
Salud emocional.	3	3.81	.87	.735
Bienestar personal.	4	3.32	.73	.643
Estabilidad laboral.	2	3.19	1.01	.603

DE= desviación estándar.

Análisis factorial confirmatorio

Con los resultados del análisis factorial exploratorio se procedió a calcular el análisis factorial confirmatorio (AFC) para validar la medición de la escala CTV-TAPS y confirmar la hipótesis de que entre los 13 reactivos y los 4 factores (habilidades y capacidades, salud emocional, bienestar personal y estabilidad laboral) existe correspondencia. Para tal fin se utilizó LISREL (*Lineal Structural Relations* de Jöreskog & Sörbom, 1993), por el método de estimación de máxima verisimilitud (*maximum likelihood*), ya que se dispone de una muestra de tamaño suficiente y los indicadores se midieron en escala intervalar (Brown, 2006).

Como se mencionó, el modelo hipotetizado correspondió a la estructura que emanó del AFE y en el modelo mejorado (figura 8-1) se eliminó el reactivo 83 (Percibo que la organización busca mi bienestar personal). Aunque parece un reactivo crítico para la CVT se discute su pertenencia entre dos variables latentes: salud emocional y bienestar personal. Con esta eliminación se genera la hipótesis nula de que no hay diferencia entre ambos modelos.

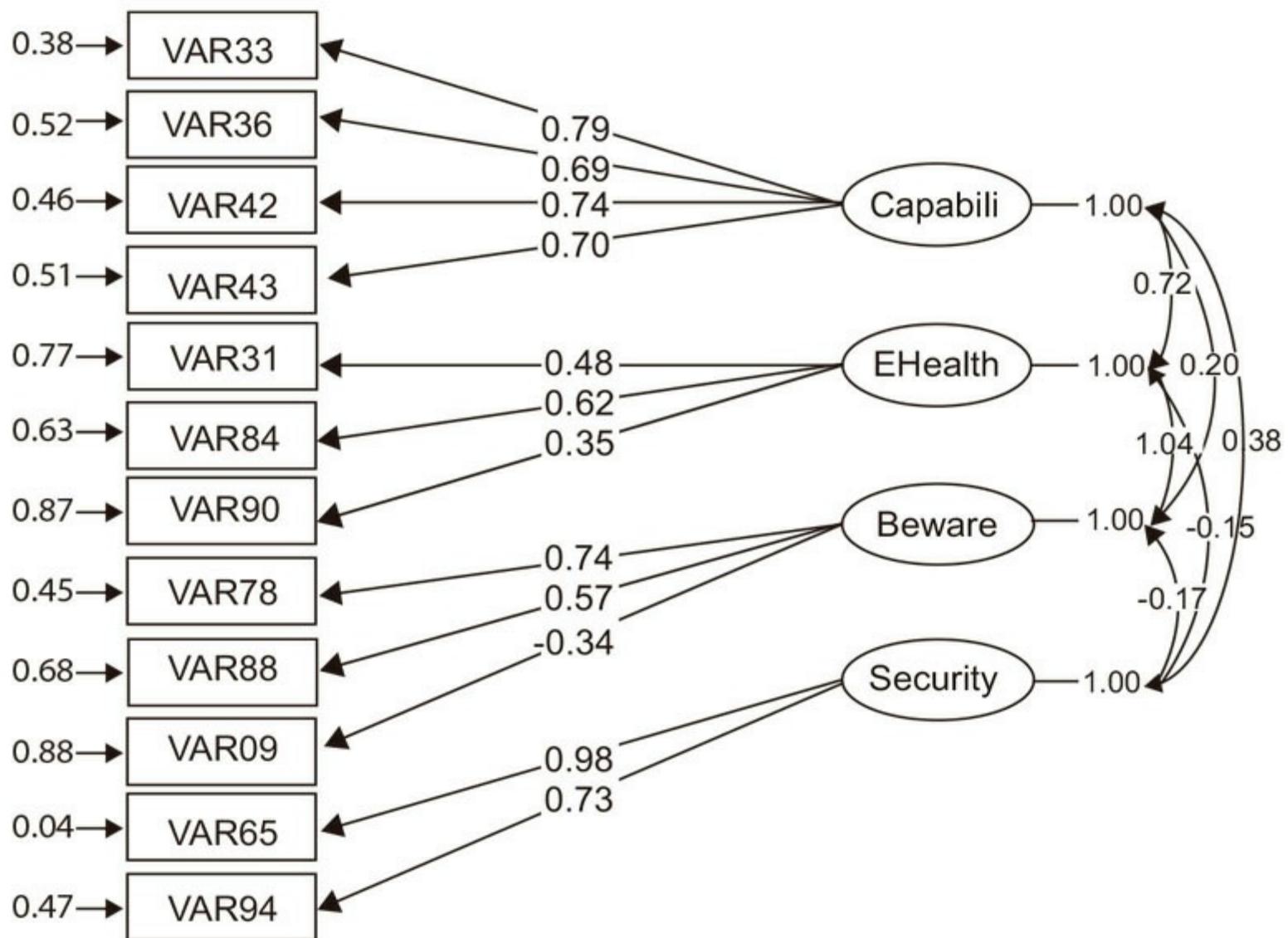


Figura 8-1. Modelo factorial de la ECVT-TAPS con cuatro factores.

Para la interpretación se tomaron las características de los diferentes índices de ajuste que, a partir del tamaño de muestra ($n = 101$) y el número de variables observadas (13) pueden demostrar buen ajuste según los criterios de Hair *et al.*, (2005:753) (tabla 8-6).

Tabla 8-6. Medidas de ajuste para dos modelos de calidad de vida en el trabajo-técnicos de atención primaria para la salud									
Modelo	Medidas de ajuste global			Medidas de ajuste incremental				Medidas de ajuste de parsimonia	
	χ^2	<i>gl</i>	GFI	NFI	CFI	IFI	NNFITLI	RMSEA	PNFI
Modelo hipotetizado	109.37	59	.857	.769	.863	.869	.819	.100	.582
Modelo mejorado	107.79	48	.849	.736	.811	.819	.740	.125	.535

GFI =índice de bondad de ajuste (del inglés, Goodness of Fit Index); NFI = índice de ajuste normado (del inglés, Normed Fit Index); CFI = índice de ajuste comparativo (del inglés, Comparative Fit Index); IFI =índice incremental de ajuste (del inglés, Incremental Fit Index); NNFI/TLI = índice Tucker-Lewis, del inglés (Tucker-Lewis Index); RMSEA= Error de aproximación cuadrático medio (del inglés, Root Mean Square Error of Approximation); PNFI=Índice de ajuste normado de parsimonia (del inglés, Parsimony Normed Fit Index).

El ajuste global (χ^2) resulta significativo en ambos modelos, lo que equivale al rechazo de la hipótesis nula que indica que la matriz de covarianza hipotética y la matriz de covarianza original de los datos son iguales. Sin embargo, este estadístico es sensible al tamaño de la muestra y asume que el modelo se ajusta perfectamente a la población, por lo que se toma como criterio que un pequeño valor de χ^2 corresponde a un buen ajuste juzgado por los grados de libertad (Diamantopoulou & Siguaw, 2000:83). En este caso, al obtener la diferencia de χ^2 ($\Delta = 1.58$) y los grados de libertad ($\Delta = 11$) entre los modelos presentados, en la tabla 8-6 se identifica que no hay deterioro en el nivel de ajuste ($p < .999$). Siguiendo la regla de oro de que entre más pequeño el estadístico χ^2 , mejor el ajuste global (Hair *et al.*, 2008), se decidió por el modelo mejorado con independencia de las medidas de ajuste incremental y de parsimonia, ya que entre ambas tampoco se refleja diferencia significativa debido a que la muestra es pequeña ($n = 101$).

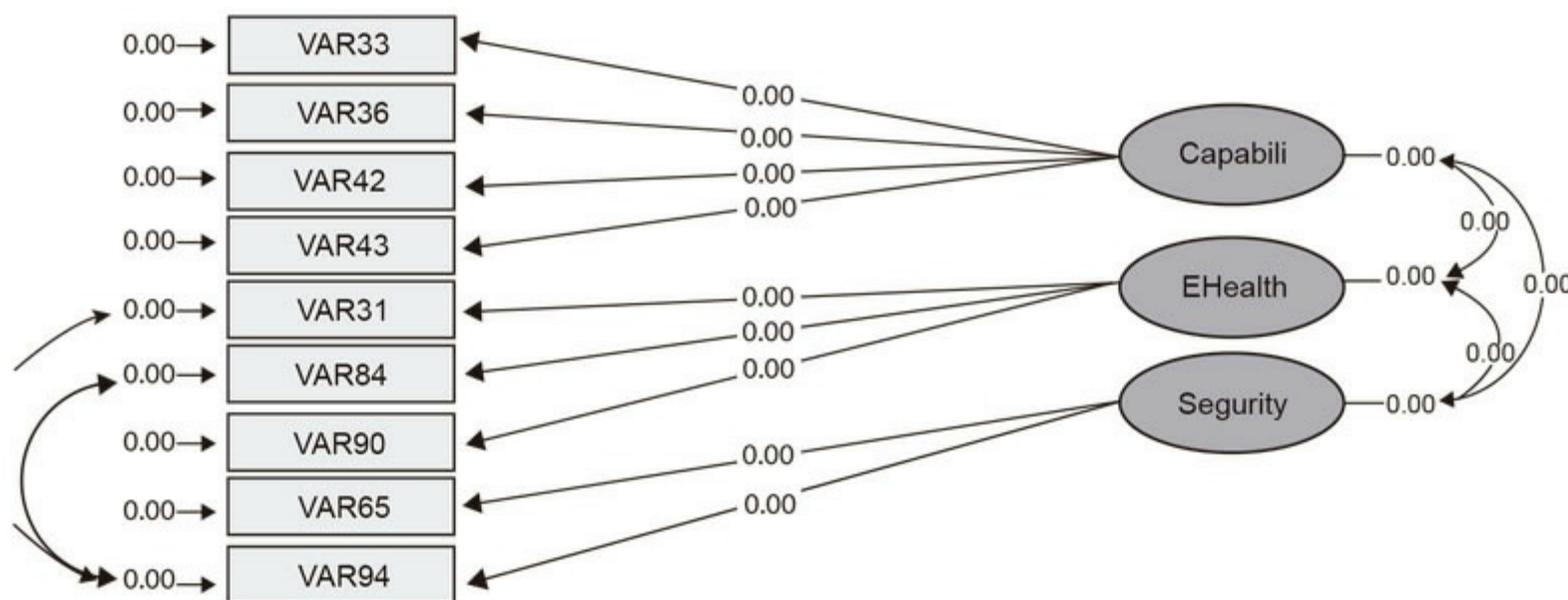
En el modelo mejorado, la cantidad relativa de varianza explicada fue buena, muy cercano a .9 (índice de bondad de ajuste, GFI = .849). En cuanto a los índices de ajuste incremental, en donde el uno representa ajuste perfecto, en el modelo modificado se tiene que la discrepancia entre el modelo ajustado y el modelo base medido con el índice ajustado normado (NFI), el índice ajustado comparativo (CFI), el índice incremental del ajuste (IFI) y el índice Tucker-Lewis (TLI) oscilan entre .736 y .819, representando un ajuste moderado.

Las medidas de ajuste de parsimonia (PNFI), en donde los niveles elevados indican mejor ajuste, por la aproximación de la raíz cuadrada media del error (RMSEA) arrojado (.125) que en combinación con el índice de ajuste comparativo (CFI) (.811), puede decirse que se trata de un modelo con ajuste razonable, casi mediocre, aunque se ve equilibrado por el PNFI (.535) muy cercano a .6 recomendado por Diamantopoulou y Siguaw (2002).

Todas las cargas factoriales resultaron significativas con valores altos entre .48 y .98. Los parámetros más bajos se obtuvieron para el reactivo r90 (Me siento fatigado cuando me levanto en las mañanas a enfrentar otro día de trabajo) de la escala salud emocional y para VAR09 (Considero oportuna y de calidad la capacitación recibida) de la escala bienestar personal con valores de $\lambda = .355$ ($t = 3.534$) y $\lambda = .34$ ($t = 3.096$), respectivamente. Sin embargo, en ninguno de los dos modelos los índices de ajuste alcanzan los estándares aceptados internacionalmente, con lo cual esta escala todavía no es de valía. Por lo tanto, se procedió a revisar los supuestos del modelo estructural y se detectó una redundancia entre variables latentes que deteriora el ajuste global del modelo. Para corregir el problema, se quitaron las tres variables observadas de bienestar personal (VAR78, VAR88 y VAR09) por correlacionar de manera negativa y significativencia de salud emocional se sustenta en que ésta engloba la sensación de sentirse bien, tanto física como emocionalmente (Davis & Newstrom, 1999; Carrel, Elbert & Hatfiel, 1995), mientras que la otra refiere programas de educación para la salud y espacio al ocio y la familia, lo que pudiera estar más determinado por políticas organizacionales (Sodexo alliane, 2002; Sheel *et al.*, 2012).

Entonces, como puede verse en la figura 8-2, con tres factores (y no cuatro) se logra la validez del constructo de calidad de vida. Es de notar que, dado que este modelo tiene muy pocos grados de libertad (22) y la muestra analizada es pequeña, el indicador premier de bondad de ajuste RMSEA es inestable y poco confiable (Keny, Kaniskan y McCoach, 2015). En consecuencia, recurrimos a la χ^2 (33.16, p value = 0.05961), y a la razón χ^2 /grados de libertad (= 1.50); lo cual es aceptable en las condiciones indicadas ($N > 200$) (Hair, *et al.*, 2008).

Como se puede ver, ambos parámetros muestran un ajuste aceptable sugiriendo que entre la matriz de covarianza original y la matriz de covarianza teórica (calculada por LISREL de acuerdo a las especificaciones dadas al modelo) no hay diferencias significativas. Por otro lado, el CFI (0.956) y el GFI (0.934) también reflejan que las variables latentes del modelo se discriminan razonablemente entre sí. En suma, el modelo presenta un ajuste global aceptable tal como se muestra en la tabla 8-7.



Chi-Square = 124.31, df = 48, F-value = 0.00000, RMSEA = 0.125

Figura 8-2. Modelo factorial de la escala CLV-TAPS con tres factores.

Tabla 8-7. Medidas de ajuste para el modelo de tres factores de CVT-TAPS								
Medidas de ajuste global			Medidas de ajuste incremental				Medidas de ajuste de parsimonia	
χ^2	GI	GFI	NFI	CFI	IFI	NNFITLI	RMSEA	PNFI
33.17	22	.934	.886	.956	.958	.928	.0709	.541

GFI =índice de bondad de ajuste (del inglés, Goodness of Fit Index); NFI = índice de ajuste normado (del inglés, Normed Fit Index); CFI = índice de ajuste comparativo (del inglés, Comparative Fit Index); IFI =índice incremental de ajuste (del inglés, Incremental Fit Index); NNFI/TLI = índice Tucker-Lewis, del inglés (Tucker-Lewis Index); RMSEA= Error de aproximación cuadrático medio (del inglés, Root Mean Square Error of Approximation); PNFI=Índice de ajuste normado de parsimonia (del inglés, Parsimony Normed Fit Index).

Descripción de la CVT desde la autopercepción de los TAPS

Como se observa en la tabla 8-5, de las cuatro dimensiones de la CVT la mejor percibida es la oportunidad para usar y desarrollar habilidades y capacidades ($x = 4.16$, $\sigma = .65$). Con eso, los TAPS están reconociendo su flexibilidad para organizar, administrar y tomar decisiones, pues además de que las condiciones se los permiten,

el programa así lo exige. Sin embargo, perciben que su jefe no siempre les da la seguridad para hacer las cosas como consideran más conveniente, aunque para ello tengan claramente definidas sus responsabilidades.

La salud emocional ($x = 3.81$, $\sigma = .87$) como el bienestar personal ($x = 3.32$, $\sigma = .73$) presentan mayor oportunidad de mejora, lo cual permite profundizar en lo que Turcotte (2003) señala como dimensión espacio temporal en la CVT, es decir, el quehacer de los TAPS en relación con su espacio de vida total. Por ejemplo, quienes tienen disputas familiares desean pasar más tiempo en el trabajo que aquellos que por iniciar una familia desean estar minuto a minuto al lado de sus seres queridos. Para mejorar la salud emocional es importante acercarse a los técnicos para identificar por qué se sienten deprimidos al final del día, emocionalmente cansados o fatigados al iniciar sus labores, ya que con este estudio no se han identificado sus causas. En cuanto al bienestar personal vale la pena reforzar el apoyo que la institución está brindando a los técnicos para continuar con su formación y para brindarles capacitación de calidad, sobre todo que al inicio del programa, durante el reclutamiento y la selección, se dio prioridad a su pertenencia a la comunidad y no al nivel de estudios. Así, también es importante generar manifestaciones de que se busca su bienestar personal y mejorar su calidad de vida como un todo, es decir, dentro y fuera del trabajo.

La tercera y última dimensión, estabilidad laboral ($x = 3.19$, $\sigma = 1.01$), incluye la seguridad laboral y la remuneración justa. Puesto que 75% del personal tiene una antigüedad laboral mayor a 15 años, es de suponerse que la percepción económica no es lo que ellos esperan. También queda en el tintero la desigualdad de estas condiciones, es decir, a unos les va mejor que a otros, lo que pudiera estar afectando la justicia organizacional. Se debe mencionar que el sueldo mensual oscila entre \$6 500.00 y \$7 000.00, y al margen de la afectación paulatina al presupuesto en salud, esto no deja de entenderse como falta de reconocimiento a su trabajo.

CONCLUSIONES

La CVT se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral; es el nivel de satisfacción de las aspiraciones y de los anhelos de las personas, que se traduce en última instancia, en la realización del individuo y el desarrollo integral del ser humano y se interpreta como ser “productivo” sin dejar de ser “humano”.

Además de advertir que no hay aproximación única para la medición de la CVT, la ausencia de información diagnóstica se debe, en no pocos casos, a la falta de instrumentos generados a partir del contexto. Tal es el caso de la encuesta CVT-TAPS, la cual arrojó resultados preliminares sobre su validez y confiabilidad.

Al desarrollar una escala siempre se parte de un número mayor de reactivos de los que quedan en el cuestionario. En este caso, de los 13 iniciales de la escala CVT-TAPS quedaron 19, mismos que representan: a) capacidades y habilidades o el grado en el cual los TAPS perciben que pueden aplicar lo que saben y hacer tareas diversas más que rutinarias (cuatro reactivos); b) salud emocional o la sensación de sentirse bien (tres reactivos); y c) estabilidad laboral o la seguridad de permanencia a largo plazo acompañada de la satisfacción por la retribución recibida (dos reactivos).

En conclusión, lo aquí presentado es un cuestionario con cierta validez de constructo y se ha avanzado en la consistencia de la escala. Es decir, permite comprobar que se está midiendo la CVT al momento que queda clara la presencia de tres factores y los reactivos que integran cada uno y cómo están relacionados entre sí.

Por último, y como una propuesta para implicaciones prácticas, Milkovich y Boudreau (1994:577) documentan que los programas de CVT tienen dos impulsos básicos: la formación y el control, pues buscan romper las barreras, sutiles o no tan sutiles, entre el primero y el último de los niveles jerárquicos, lo que implica el reto de participar en la toma de decisiones con un soporte de formación más consolidado.

¿Por qué no hacer “algo” para mejorar el espacio en donde pasamos gran parte de nuestra vida? Las personas debemos, o deberíamos, estar felices con lo que hacemos, ya sea en el trabajo, en la casa o en cualquier lugar. Con toda seguridad este enfoque beneficiaría a las personas, las organizaciones y la sociedad en general.

No hay que olvidar que mejorar la calidad de vida laboral es una práctica a largo plazo y no acciones aisladas. Se requiere la participación de todos y no sólo una buena intención directiva. Imaginemos qué pasaría si llegamos a perder por completo el entusiasmo por lo que hacemos.

Si bien la CVT debe ser parte de la filosofía organizacional, también es una práctica a largo plazo y no acciones aisladas que requiere de la participación de todos. Como práctica, es el grado en que el entorno laboral en su totalidad es favorable o desfavorable para los individuos, por lo que algunas acciones cotidianas para mejorar la CVT de los técnicos podrían ser:

- Colocar un pizarrón de avisos, y mantenerlo actualizado, cerca de los accesos más frecuentados para hacer manifiesto el reconocimiento a la labor realizada, el cumplimiento de metas, nuevas disposiciones, o bien, problemáticas que enfrenta la institución.
- Darle al buzón de sugerencias un seguimiento serio en busca de aumentar su credibilidad y lograr que el personal perciba que participa en las decisiones.
- Mejorar las habilidades de liderazgo de los mandos medios, pues aunque de manera general se puede decir que al personal médico le interesa poco el manejo administrativo, no debiera ser así en lo referente a las relaciones humanas.

- Aunque el trabajo resulta por demás interesante y motor del desarrollo humano, valdría la pena hacer una revisión de la descripción de puestos para vincular los resultados a la evaluación del desempeño y lograr la transparencia en este rubro.

La calidad de vida laboral no sólo se circunscribe a la satisfacción de necesidades personales orientadas a la supervivencia, seguridad, tener la sensación de ser alguien útil, ser reconocido por los logros y tener oportunidad de mejorar las habilidades y los conocimientos. Por eso, queda en el tintero replicar el estudio en varias muestras para llegar a la certeza de que se trata de una escala multidimensional, pues además, se tuvo la limitante de utilizar la misma muestra para el análisis factorial exploratorio y el análisis factorial confirmatorio. En las futuras investigaciones se deben adicionar variables vinculadas a la estructura jerárquica, las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo y factores espaciotemporales, pero sobre todo con el acompañamiento de autoridades del sector salud estatal.



REFERENCIAS

- Abad, F. J., Olea, J., Ponsoda, V. & Armen, G. (2011). *Medición en ciencias sociales y de la salud*. Madrid: Ed. Síntesis.
- Aron, A. & Aron, E. (2001). *Estadística para psicología*. 2ª ed. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Bragard, I., Fleet, R., Etienne, A., Archambault, P., Légaré, F., Chauny, J. M., Lévesque, J. F., Ouimet, M., Potras, J. & Dupuis, G. (2015). Quality of work life of rural emergency department nurses and physicians: a pilot study. *BMC Research Notes*. 8 (116), 1-9.
- Brown, T. (2006). *Confirmatory factor analysis for applied research*. USA: Guilford Press.
- Carrell, M., Elbert, N. & Hatfield, R. (1995). *Human resource management*. 5ª ed. USA: Prentice Hall.
- Chan, M. (2008). *Regreso a Alma-Ata*. Organización Mundial de la Salud. <http://www.who.int/dg/20080915/es/#>
- Chiavenato, I. (2010). *Comportamiento organizacional*. México: Thomson.
- Crawford, S. (2002). Is "quality of life" sufficiently well defined to be an outcome of leisure services? *Journal of Physical Education, Recreation & Dance*, 73 (6), 20-29.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2010). *Comportamiento humano en el trabajo* (10ª. ed.). México: McGraw Hill .
- Dessler, G. (2009). *Administración de personal*. México: Pearson
- Diamantopoulos, A. & Sigua J. D. (2000). *Introducing LISREL. Guide for the uninitiated*. USA: SAGE Publications Ltd.
- Duane, D. (2008). *Investigación en administración para la toma de decisiones* (5ª. ed.). México: Thomson.
- Durán, L. Salinas, G., Granados, V. & Martínez, S. (2012). La transformación del sistema de salud con base en la atención primaria. *Gaceta Médica de México*, 148, 552-557.
- Field, A. P. (2003). *Designing a questionnaire*. Documento de trabajo. http://www.statisticshell.com/docs/designing_questionnaires.pdf [noviembre 18, 2013].
- Freeman, J., Levine, S. y Reeder, L. (1998). *Manual de sociología médica*. Biblioteca de Salud, Secretaría de Salud. México: FCE.
- French, W. L., Bell, C. H. & Zawacki, R. A. (2007). *Desarrollo organizacional. Transformación y administración efectiva del cambio* (6a. ed.). México: McGrawHill.
- Gifford, B. D., Zammuto, R. F., Goodman, E. A. & Hill, K. S. (2002). The relationship between hospital unit culture and nurses' quality of work life/practitioner aplicación. *Journal of healthcare Management*. 47(1), 13-25.
- Gil-Monte, P. R. & Cardona, S. (2008). Calidad de vida laboral. En M. A. Carrión, F. López y J. Tous (Dir.), *Promoción de la salud ocupacional* (pp. 75-101). Barcelona: AEPa.
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. G. & Preciado, M. L. (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO". *Ciencia & Trabajo*, 12 (36), 332-340.
- Gragard, I., Fleet, R., Etienne, A. M., Archambault, P., Légaré, F., Chauny, J. M., Lévesque, J. F., Ouimet, M., Poitras, J. & Dupuis, G. (2015). Quality of work life or rural emergency department nurses and physicians: a pilot study. *BioMed Central (BMC) Research*, 8 (116), 1-9.
- Hair, J., Anderson, R.E., Tatham, R. & Black, W. C. (2005), *Análisis multivariante* (5ª. ed). España: Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2008). *Multivariate data analysis* (6ª. ed). USA: Pearson.
- Instituto de Salud del Estado de México (ISEM). (2002). Coordinación de Salud y Regulación Sanitaria. Dirección de Servicios de Salud. Comité Institucional de Certificación en Cobertura Universal. Lineamientos de Operación par el Técnico en Atención Primaria a la Salud. México: ISEM.
- Johnsrud, L. K. (2002). Measuring the quality of faculty and administrative worklife: implications for College and University Campuses. *Research in Higher Education*, 43 (3), 379-395.
- Jöreskog, K.G. & Sörbom, D. (1993). LISREL 8: User's referene guide. Chicago: Scientific Software.
- Kenny, D.A., Kaniskan, B. & McCoach, B.D. (2015). The performance of RMSEA in models with small degrees of freedom. *Sociological methods & Research*, 44 (3), 486-507.
- Kerlinger, F. N. & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Kline, R. B. (1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. USA: The Guilford Press.
- Kopelman, R. E., Brief, A. & Guzzo, R. (1990). The role of climate and culture in productivity. *Organizational climate and culture*. USA: Jossey-Bass Publishers.
- Lineamientos de operación del técnico en atención primaria a la salud (TAPS) y cuidadores de la salud (CS). (2010). Poder Ejecutivo del Estado. Secretaría de Salud. Gaceta del Gobierno. Periódico Oficial del Gobierno Libre y Soberano del Estado de México. Tomo CLXXXIX, A.202/3/001/02, martes 15 de junio de 2010.
- Littlewood, H. F. & Bernal, E. R. (2014). *Mi primer modelamiento de ecuaciones estructurales Lisrel* (2ª. ed.). Colombia: CINCEL.
- Miles, J. & Shevlin, M. (2005). *Applying regression & correlation. A guide for students and researchers*. London: SAGE.
- Milkovich, G. T. & Boudreau, W. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. México: McGraw Hill.
- Nunnally, J.C. (2009). *Teoría psicométrica*. México: Trillas.
- Nussbaum, M. C. & Sen, A. (compiladores) (1996). *La calidad de vida*. México: Fondo de Cultura Económica.

- Observatorio de la Calidad de Vida Cotidiana de Sodexo Alliance. La calidad de vida en el trabajo. Febrero 2010. Recuperado de: <http://www.qualityoflifeobserver.com/>
- Opollo, J. G., Gray, J. & Spies, L. A. (2014). Work-related quality of life of Ugandan healthcare workers. *International Nursing Review*, 61, 116-123.
- OPS. (2008). *Sistemas de salud basada en la atención primaria a la salud: estrategias para el desarrollo de los equipos APS*. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud.
- Peiró, J. M. & Prieto, F. (2007). *Tratado de psicología del trabajo. Actividad laboral en su contexto*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Programa de Desarrollo Integral de Atención Primaria a la Salud (PRODIAPS). (1985). *Servicios Coordinados de Salud Pública en el Estado de México*. Toluca: Gobierno del Estado de México.
- Programa Sectorial de Salud. *Secretaría de Salud*. Recuperado de http://portal.salud.gob.mx/contenidos/conoce_salud/prosesa/prosesa.html
- Proyecto DFID Colombia. Calidad de vida en el trabajo. El Molino [Revista electrónica], 9. Disponible en <http://www.proyectodfidcolombia.org/molino/9/calidad.htm>
- Scanlon, T. (2002). El valor, el deseo y la calidad de vida. *La calidad de vida*. Martha Nussbaum y Amartya Sen (comp.). México: Fondo de Cultura Económica.
- Sheel, S., Sindhvani, B.K., Goel, S. & Pathak, S. (2012). Quality of work life, employee performance and career growth opportunities: a literature review. *International Journal of Multidisciplinary Research*. 2(2), 291-300.
- Tarling, R. (2009). *Statistical modelling for social researchers. Principles and practice*. New York: Routledge.
- Toro, F. (2009). *Clima organizacional. Una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana*. Colombia: CINCEL.
- Turcotte, P. R. *Calidad de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad*. Mexico: Trillas
- UNICEF (s/f). Atención primaria a la salud: a 30 años de alma Ata. Recuperado de: <http://www.unicef.org/spanish/sowc09/docs/SOWC09-Panel-2.2-ESP.pdf>
- Van Laar, D., Edwards, J. A. & Easton, S. (2007). The word-related quality of life scale for healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 60 (3), 325-333.
- Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital de las empresas* (6ª. ed.). México: McGraw Hill.
- Zula, K. & Chermack, T. J. (2008). Development and initial validation of an instrument for human capital planning. *Human Resource Development Quarterly*, 19 (1), 8-30.

ANEXO

Diagnóstico organizacional

No escribas tu nombre. Tus respuestas son confidenciales y quedarán en el anonimato.

A continuación encontrarás una serie de enunciados que se relacionan con tu trabajo diario. Solicitamos tu opinión sincera. No hay respuestas buenas o malas; todas son valiosas, pues se refiere a tu opinión y percepción. Responde tan rápido como sea posible después de leer cuidadosamente cada enunciado. Debes contestar colocando un círculo sobre el número de tu elección (1, 2, 3, 4 o 5), según la siguiente escala.

1	Totalmente en desa- cuerdo	2	En de- sacuerdo	3	Indeciso, ni de acuerdo ni en desa- cuerdo	4	De acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	
VAR09	Considero oportuna y de calidad la capacitación recibida.					1	2	3	4	5
VAR31	Me siento deprimido al final del día de trabajo.					1	2	3	4	5
VAR33	Me siento orgulloso de mis habilidades y capacidades.					1	2	3	4	5
VAR36	Puedo ejercer libremente mi capacidad de organizar, administrar y tomar decisiones en mi lugar de trabajo.					1	2	3	4	5
VAR42	Mi jefe me da libertad para hacer las cosas como creo más conveniente.					1	2	3	4	5
VAR43	Tengo una actitud positiva para adquirir nuevos conocimientos y perfeccionar los que ya poseo.					1	2	3	4	5
VAR65	Estoy muy satisfecho con la retribución económica que recibo por realizar mi trabajo.					1	2	3	4	5
VAR78	Cuento con apoyo de la organización para continuar con mi formación.					1	2	3	4	5
VAR83	Percibo que la organización busca mi bienestar personal.					1	2	3	4	5
VAR84	Me siento emocionalmente cansado en mi trabajo.					1	2	3	4	5
VAR88	Percibo que la institución se preocupa por la calidad de vida de su personal.					1	2	3	4	5
VAR90	Me siento fatigado cuando me levanto en las mañanas a enfrentar otro día de trabajo.					1	2	3	4	5
VAR94	Percibo una gran seguridad laboral.					1	2	3	4	5

Contesta colocando una X sobre los números de la columna derecha,

Sexo	1___ femenino.	2___ masculino.
Edad	1___ menos de 20 años. 2___ entre 21 y 25 años. 3___ entre 26 y 30 años. 4___ entre 31 y 35 años.	5___ entre 36 y 40 años. 6___ entre 41 y 45 años. 7___ entre 46 y 50 años. 8___ más de 50 años.
Estado civil	1___ soltero(a). 2___ casado(a).	3___ divorciado(a). 4___ otro.
Nivel máximo de estudios	1___ primaria. 2___ secundaria o equivalente (comercio). 3___ preparatoria o equivalente. 4___ carrera trunca. 5___ profesional. 6___ estudios de posgrado.	
Antigüedad en la organización	1___ menos de 1 año. 2___ entre 1 y 5 años. 3___ entre 6 y 10 años.	4___ entre 11 y 15 años. 5___ entre 16 y 20 años. 6___ más de 20 años.

¡Muchas gracias por tu participación!

Por favor revisa que hayas respondido todo el cuestionario.



Capítulo 9. Efecto de la calidad de vida en el trabajo en el bienestar subjetivo: evaluación de trabajadores de la Ciudad de México

Alina Ramírez Santiago

RESUMEN

En este capítulo se analiza la relación entre la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo desde una perspectiva psicológica. Se proporciona información sobre los antecedentes, definiciones y modelos de ambos conceptos, con base en el marco teórico desarrollado se propone analizar la existencia de la correlación entre ambas variables, así como el estudio de la posible relación causal de la calidad de vida en el trabajo sobre el bienestar subjetivo así como la dinámica de ambos constructos en relación con las características sociodemográficas. Se realizó un estudio correlacional, transversal, no experimental con una muestra de 100 trabajadores de la Ciudad de México, mayores de 18 años y con empleo formal. Los instrumentos de evaluación empleados fueron la escala de calidad de vida en el trabajo (ECVT, Patlán, 2016) y la escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo (EMMBSAR) de Anguas (2000). Mediante el cálculo de frecuencias y medidas de tendencia central se identificaron las características sociodemográficas de la muestra. El coeficiente de correlación de Pearson determinó que existe una correlación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo (de $r = .200$ a $.494$). El análisis de regresión lineal arrojó que existen coeficientes beta significativos moderados entre la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo (de $\beta = .272$ a $-.644$), asimismo, mediante la prueba *T-student* y análisis de la varianza de una vía se identificó la influencia de las características sociodemográficas. Se concluye que la calidad de vida en el trabajo correlaciona significativamente con el bienestar subjetivo, además, respecto a la calidad de vida en el trabajo se encontró que influye sobre dimensiones particulares del bienestar subjetivo, también se observó que existen diferencias importantes de cada variable respecto a las características sociodemográficas.

Palabras clave: calidad de vida en el trabajo, bienestar subjetivo, escala de calidad de vida en el trabajo (ECVT), escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo (EMMBSAR), trabajadores de la Ciudad de México, regresión lineal, variables sociodemográficas.

INTRODUCCIÓN

La calidad de vida en el trabajo es un tema estudiado por distintas disciplinas, como economía, ciencias sociales y desde luego ciencias de la salud, entre estas, la psicología. Es un concepto complejo, pues sus elementos y factores dependen de la disciplina que la aborde.

Asimismo, la calidad de vida en el trabajo es competencia de diversos organismos internacionales, por mencionar algunos ejemplos, la Organización Internacional del Trabajo OIT (2009) desarrolla políticas y reformas para el trabajo decente, así como recomendaciones y convenios para mejorar la calidad de vida en el trabajo mediante el enfoque de salud ocupacional y promoción de la salud. La Organización Mundial de la Salud OMS (2010) fomenta los entornos laborales saludables, mientras que el Centro Mexicano para la Filantropía AC, (CEMEFI, 2013) otorga galardones a los mejores programas empresariales sobre calidad de vida en la empresa. Pese a que estos ejemplos no llevan propiamente la etiqueta de calidad de vida en el trabajo, todos atienden, al menos, una de las dimensiones que la determinan, esas dimensiones se desarrollarán más adelante en el capítulo.

Por lo anterior, se puede decir que la calidad de vida en el trabajo es un concepto vigente y prioritario de diversas disciplinas y organismos.

La calidad de vida en el trabajo se ha asociado a otras variables, como eficacia organizacional (Da Silva, 2006), intención de abandono y compromiso organizacional (Huang, Lawler y Lei, 2007), inteligencia emocional e interferencia trabajo-familia (Cheung y Tang, 2009), estrés laboral y desgaste ocupacional *burnout* (Bragard, Dupuis, Razavi, Reynaert y Etienne, 2011), entre otras.

Sin embargo, el análisis de la relación de la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo es el propósito del presente estudio, ya que autores como Rathi (2009), Zulkarnain (2013) y Duyan, Aytacı, Akyıldız *et al.*, (2013) proponen que existen correlaciones significativas entre ambas variables.

En este capítulo se expondrán los hallazgos de un estudio realizado con trabajadores mexicanos con empleo formal en la Ciudad de México, que analiza la relación entre la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo, el efecto de la calidad de vida en el trabajo y en el bienestar subjetivo y la relación de ambas variables con las características sociodemográficas de la muestra.

En los siguientes apartados se desarrollará la revisión literaria sobre los aspectos conceptuales y empíricos de la calidad de vida en el trabajo y bienestar subjetivo, así como la relación entre ambas variables. En seguida se explicará la metodología de investigación, después se mostrarán los resultados obtenidos. Por último, se discutirán los resultados y se aportarán conclusiones y recomendaciones para futuros estudios.

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Definición de calidad de vida en el trabajo

La calidad de vida en el trabajo es la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico, subjetivo y social de los trabajadores (Turcotte, 1985 como se citó en Segurado y Argulló, 2002). Esa relación se puede representar como $CVT = f(O, E)$ donde O representa las características físicas, psicológicas y sociales del trabajo, y E representa al bienestar de los trabajadores en una organización (Mirvis y Lawler, 1984 como se citó en Da Silva, 2006). Se basa en la satisfacción, por medio del trabajo, de una gama de necesidades individuales claves para la realización personal y social, así como de seguridad económica y salud (González, Hidalgo y Salazar, 2007).

La calidad de vida en el trabajo tiene como propósito optimizar las condiciones del entorno del trabajo que la impactan, por intervenciones de cambio organizacional, es por eso que se considera un proceso dinámico y continuo que pretende mejorar la productividad organizacional y la satisfacción de los trabajadores (Sun, 1988 como se citó en Segurado y Argulló, 2002).

Patlán (2016) afirma que: “La calidad de vida en el trabajo es la percepción del individuo sobre su trabajo y las posibilidades ofrecidas por este para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, particularmente en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para su realización personal, familiar y social y como un medio para preservar su salud y su economía.” La autora agrega que los trabajadores con calidad de vida en el trabajo se sienten alegres, productivos, activos, responsables, amigables, satisfechos, competentes, comprometidos y saludables; en cambio, si los trabajadores carecen de calidad de vida en el trabajo tienden a sentirse preocupados, molestos, incompetentes, indiferentes, improductivos, desmotivados, frustrados e insatisfechos.

Somarriba y Pena (2008, en Dueñas, 2008) afirman que para el análisis de la CVT se deben considerar 2 tipos de indicadores, los **subjetivos** corresponden a aspectos tales como percepciones y actitudes que los trabajadores tienen sobre su empleo), mientras que los indicadores **objetivos** contemplan la condición económica y sociodemográfica de los trabajadores (Edad, estado civil, dependientes económicos, lugar de residencia, salario, sector de empleo, antigüedad, tipo de contrato, jornada laboral, nivel de estudio, entre otros). Los autores concluyen que la calidad de vida en el trabajo de los individuos está determinada por dichos indicadores y, como resultado, desarrollaron un modelo denominado Indicador Sintético de la Calidad de Vida Laboral basándose en las siguientes premisas: 1) la calidad de vida en el trabajo está determinada por las condiciones objetivas del trabajo y de la situación familiar, así como por los aspectos sociodemográficos; 2) la calidad de vida en el trabajo está determinada por las condiciones subjetivas del trabajo y el bienestar subjetivo en el trabajo, analizando las percepciones y actitudes del trabajador; y 3) la calidad de vida en el trabajo está determinada por el bienestar subjetivo general que hace referencia a la satisfacción del individuo con su vida en general, por lo que integra diversos ámbitos de la vida que influyen en su percepción.

El conjunto de autores citados subrayan la esencia de la calidad de vida en el trabajo, la cual es promover y mejorar la experiencia de satisfacción, motivación y bienestar laboral que, por un lado, mantenga el equilibrio entre la vida-trabajo y el desarrollo personal de los trabajadores y, por otro lado, que desarrolle las condiciones

que eleven la productividad de las organizaciones. Esos objetivos se logran mediante la implementación de programas de cambio organizacional que modifiquen las condiciones psicosociales del trabajo. Para efectos del presente estudio se adoptó la definición aportada por Patlán (2016).

Modelo de calidad de vida laboral

El modelo de calidad de vida en el trabajo en que se basó esta investigación es el propuesto por Sirgy, Efraty, Siegel *et al.*, (2001). De acuerdo con los autores, la calidad de vida en el trabajo se define en términos de satisfacción de necesidades de los empleados a través de los recursos y actividades derivadas de su participación en el trabajo, a su vez, el grado de satisfacción en el ámbito laboral influye la satisfacción de otras esferas, por ejemplo, la familiar, social, económica.

El modelo se basa en la teoría de la motivación humana de Maslow (1954), la teoría de motivación en el trabajo de Herzberg (1966), y el modelo de transferencia que ha sido empleado por Diener (1984).

BIENESTAR SUBJETIVO

Definición de bienestar subjetivo

Hablar de bienestar implica tratar el aspecto más general de la salud mental y hace referencia a nuestro sentir general en términos de “bien” o “mal” (Newell, 2002). El bienestar es un componente de emociones que implican reacciones viscerales y cognitivas provocadas por situaciones con características específicas y que conllevan a cursos de acción característicos (Fernández-Dols, 1994 como se citó en Rodríguez y Cifre, 2012).

De acuerdo con Caballería y Marrero (2010 como se citó en Martínez, 2013), es la sensación que tiene el individuo de que su vida está desarrollándose de acuerdo a sus metas, creencias, valores y deseos proporcionándole una sensación de tranquilidad.

Fernández (2009 como se citó en Martínez, 2013) define el bienestar subjetivo como la evaluación global que las personas hacen sobre la satisfacción con su vida, las personas anteponen los sentimientos y emociones agradables sobre los de desagrado o malestar.

Diener *et al.*, (1999) afirman que el bienestar subjetivo está conformado por sentimientos de placer y displacer, y por la satisfacción con la vida en ámbitos específicos y en general.

De acuerdo con Rojas (2005 como se citó en Garduño, Salinas y Rojas, 2005), el nivel de bienestar subjetivo de las personas está influido por ciertas características sociodemográficas, como sexo, edad, estado civil, nivel de educación, nivel de ingresos y acceso a servicios.

Modelo de bienestar subjetivo

El modelo de bienestar en que se basó esta investigación es el propuesto por Anguas (1997). La autora define el bienestar subjetivo como la percepción de un estado positivo interno de homeostasis, acompañado de un tono afectivo agradable, resultado de la satisfacción de las necesidades elementales y superiores, considera el componente afectivo determinado por su naturaleza positivo/negativo, frecuencia e intensidad, también el componente cognitivo en los siguientes aspectos: ecosistémico, familiar, social e individual (educativo, económico, religioso y global) (Anguas, 2000).

El modelo retoma la teoría de los componentes del bienestar subjetivo de Diener (1984) que estudia los procesos afectivos y cognitivos, asimismo se basa en el modelo télico sumativo ponderado, empleado por Bradburn (1969, como se citó en Anguas, 2001) y Neugarten, Havighurst y Tobin (1961, como se citó en Anguas, 2001), quienes proponen que existen categorías de precursores, como condiciones de vida, rasgos de personalidad y estilos de conducta que determinan el bienestar subjetivo, el cual se logra al satisfacer muchas necesidades personales; finalmente, se sustenta en los planteamientos de Jahoda (1993 como se citó en Anguas, 2001) quien considera a la cultura como una variable que influye los procesos psicológicos que impacta la forma en que se evalúa el bienestar subjetivo, como la percepción y la memoria.

ESTUDIOS QUE RELACIONAN LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO CON EL BIENESTAR SUBJETIVO

Algunos estudios sugieren que existe una relación entre ambas variables. Los estudios, que a continuación se citan, encontraron correlaciones significativas entre la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo.

Requena (2000) realizó un estudio sobre satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo, en el que evaluó a 4 578 trabajadores españoles. Encontró que el bienestar subjetivo tiene un impacto significativo sobre la calidad de vida en el trabajo ($R^2 = 0.20$, $p < .001$). Los instrumentos empleados en la población española fueron la encuesta de calidad de vida en el trabajo (Requena, 1999), el índice de bienestar subjetivo (Requena, 1999) y la escala de prestigio ocupacional PRESAC2 (Clasificación nacional de ocupaciones, 1994).

Años más tarde en España, Somarriba y Pena (2008) elaboraron un indicador de calidad de vida en el trabajo y encontraron que este correlaciona significativamente con el bienestar subjetivo general ($r = .43$) y con la felicidad ($r = .34$), evaluaron 6 020 trabajadores. Los autores utilizaron la encuesta de calidad de vida en el trabajo (Requena, 2004), la escala de felicidad (Somarriba y Pena, 2008) y la escala de satisfacción con la vida (Somarriba y Pena, 2008).

Rathi (2009) afirma que la calidad de vida en el trabajo es un predictor significativo del bienestar psicológico ($R^2 = 0.27$, $p < .01$). La muestra se conformó por 144 empleados de distintas empresas hindús. Para evaluar la muestra el autor empleó la Quality of work life scale (Sirgy et al., 2001) y la General health questionnaire GHQ-12 (Goldenberg y Williams, 1988).

Duyan *et al.*, (2013) realizaron un estudio con empleados de origen turco que laboraban en la bolsa de valores de Turquía y que desempeñaban distintos puestos. Encontraron que existía correlación entre los factores de la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo. Los autores emplearon las escalas Work-related quality of life (Duyan et al., 2013) y Job related affective well-being scale JRAWB (Warr, 1990; Sevastos, 1996).

Zulkarnain (2013) evaluó a 429 trabajadores administrativo de cinco organizaciones del sector público de Indonesia. El autor afirma que la calidad de la vida laboral se relaciona positivamente con el bienestar psicológico ($r = 0.153$, $p < 0.01$). Los instrumentos de evaluación aplicados fueron el *Psychological well-being scale* (Riff y Keyes, 1995), la Walton's quality of work life questionnaire adapted (Cascio, 2003) y la Career development (Zulkarnain, 2013).

En vista de que la dinámica observada en los estudios citados corresponde expresamente a la observada en países asiáticos y europeos, es evidente la necesidad de realizar estudios con población mexicana que permitan comprender el efecto que tienen ambas variables en los trabajadores. Con base en los hallazgos señalados, el presente estudio tiene el propósito de analizar si existe relación entre la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo y, en el supuesto de que así sea, comprobar si la calidad de vida en el trabajo influye el bienestar subjetivo de los trabajadores, también se analizará la existencia de relaciones significativas de ambas variables con las características sociodemográficas de la muestra.

MÉTODO

Para dar respuesta a las preguntas de investigación, se diseñó un estudio correlacional, transversal, no experimental. Se plantearon las siguientes hipótesis:

H_1 = Existe una relación estadística significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo.

H_{0_1} = No existe una relación estadística significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo.

H_2 = La calidad de vida en el trabajo tiene un efecto significativo en el bienestar subjetivo.

H_{0_2} = La calidad de vida en el trabajo no tiene un efecto significativo en el bienestar subjetivo.

H_3 = Existe una relación estadística significativa entre calidad de vida en el trabajo y las variables sociodemográficas.

H_{0_3} = No existe una relación estadística significativa entre calidad de vida en el trabajo y las variables sociodemográficas.

H_4 = Existe una relación estadística significativa entre bienestar subjetivo y las variables sociodemográficas.

H_{0_4} = No existe una relación estadística significativa entre bienestar subjetivo y las variables sociodemográficas.

Criterios de inclusión de la muestra

Se conformó por 100 hombres y mujeres residentes de la Ciudad de México, mayores de 18 años de edad, quienes al momento de la evaluación contaban con un empleo formal en empresas que operan en la ciudad. En la tabla 9-1 se muestran las características sociodemográficas de la muestra.

Con base en la información sociodemográfica recabada por el instrumento de evaluación se obtuvo que los participantes desempeñaban diversos puestos de trabajo. En la tabla 9-2 se aprecia la variedad de puestos que conformaron la muestra:

Tabla 9-1. Características de la muestra		
Variables sociodemográficas	Categoría	Porcentaje
Edad	Hasta 30 años	27.3
	31 a 40 años	30.3
	41 o más años	42.4
Sexo	Mujer	62.0
	Hombre	38.0
Situación de pareja	Sin pareja	28.0
	Con pareja	72.0

Escolaridad	Primaria y secundaria	17.0
	Bachillerato	33.0
	Licenciatura y posgrado	50.0
Sector	Público	79.0
	Privado	21.0
Antigüedad en la empresa	Hasta 5 años	48.0
	De 6 a 10 años	23.0
	De 11 a 20 años	13.0
	Más de 20 años	16.0
Remuneración mensual	Hasta \$5 000.00	31.5
	De \$5 001.00 a 10 000.00	52.2
	De \$10 001.00 o más	16.3
Nivel de puesto	Operativo	83.8
	Mandos medios	16.2
	Tamaño de la muestra =	100

Tabla 9-2. Puestos de trabajo de la muestra

Puesto	Frecuencia	Puesto	Frecuencia
Docente	27	Bibliotecario	2
Secretaria	11	Director de plantel	2
Administrador	9	Analista TI	2
Intendencia	6	Mecánico	1
Trabajador social	5	Recepcionista	1
Policía	4	Administrador RH	1
Laboratorista	4	Cajero	1
Enfermera	3	Electricista	1
Supervisor	3	Abogado	1
Ingeniero civil	3	Obrero	1
Analista de capacitación	3	Prefecto	1
Vendedor	3	Operador telefónico	1
Ejecutivo bancario	3	Contralor	1
Total = 100			

Medición de la calidad de vida en el trabajo

Se empleó la escala de calidad de vida en el trabajo ECVT (Patlán, 2016), la cual consta de 214 reactivos y evalúa 17 factores. La escala de medición es tipo Likert de 6 opciones de respuesta que va de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, representada por círculos de idéntico tamaño.

Los reactivos presentan frases que describen la experiencia de las personas en su trabajo. Los encuestados deben indicar qué tanto aplica cada oración a su realidad laboral, cada reactivo es antecedido por el estímulo “En mi trabajo...”. La presentación de la escala consta de un cuadernillo y hojas de respuesta. Los 17 factores de la ECVT se describen a continuación:

1. Equilibrio trabajo-familia: grado en que el rol del ámbito laboral permite el desempeño del de los ámbitos personal y familia.
2. Satisfacción con el trabajo: nivel de percepción favorable que experimenta el individuo hacia su trabajo, resultado de las actividades del puesto y del ambiente laboral de la organización.
3. Desarrollo laboral y profesional: oportunidades que ofrece la organización a los trabajadores para el desarrollo de habilidades y de ascenso en su trayectoria laboral.
4. Motivación en el trabajo: expectativas y necesidades personales, laborales y profesionales a satisfacer mediante el desempeño de su trabajo.
5. Bienestar en el trabajo: nivel de activación y placer experimentado por el trabajador en su entorno laboral.
6. Condiciones y medio ambiente de trabajo: medidas técnicas, organizacionales y sociales implementadas en el lugar de trabajo que determinan las condiciones en que los empleados realizan sus actividades.
7. Seguridad y salud en el trabajo: percepción del trabajador respecto a las medidas técnicas que implementa la organización para la prevención y eliminación de riesgos a la vida de los trabajadores.
8. Características y contenido del trabajo: propiedades del puesto de trabajo, como autonomía, retroalimentación y variedad de la tarea.
9. Retribución económica por el trabajo: percepción sobre la congruencia de la compensación económica respecto a los conocimientos y habilidades aplicados en el desempeño de sus actividades laborales.
10. Autonomía en el trabajo: percepción del grado autonomía en la organización y realización de su trabajo.
11. Estabilidad laboral: certidumbre que tiene el trabajador respecto a la permanencia en su puesto de trabajo por el tiempo que estipula su contrato.
12. Participación en la toma de decisiones: grado en que la organización informa y provee medios para que los empleados participen en la toma de decisiones concernientes al desarrollo de sus actividades laborales y al logro de los objetivos organizacionales.
13. Relaciones interpersonales: percepción del grado de libertad y confianza que tiene el trabajador para comunicarse y entablar interacciones sociales con sus superiores, compañeros de trabajo y usuarios.
14. Retroalimentación: grado en que el trabajador es informado por sus superiores y compañeros sobre su desempeño laboral.
15. Apoyo organizacional: sensación de seguridad, respaldo y de justicia otorgado por la organización para el desarrollo laboral y profesional del trabajador.
16. Reconocimiento: percepción del trabajador respecto a las acciones efectuadas por la organización para estimular la mejora del desempeño laboral de los trabajadores.

17. Calidad de vida en el trabajo: percepción de las posibilidades que ofrece la empresa para la satisfacción de una amplia gama de necesidades y expectativas personales consideradas importantes por el trabajador.

En la parte final la escala recaba información sobre las características sociodemográficas de los participantes, como edad, sexo, situación de pareja, escolaridad, puesto de trabajo, nivel de puesto, salario, sector empresarial y antigüedad en la empresa.

Medición del bienestar subjetivo

Se utilizó la escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo (EMMBSAR, Anguas, 2000), que consta de 97 reactivos y evalúa dos dimensiones del bienestar subjetivo: la experiencia emocional y la evaluación afectiva-cognitiva de la vida.

La dimensión experiencia emocional está conformada por 25 estímulos con escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos representada en cuadros idénticos. Evalúa las emociones en el eje positivo y negativo, y para cada una mide su intensidad (columna derecha) y frecuencia (columna izquierda).

La segunda dimensión, evaluación afectiva-cognitiva de la vida, consta de 47 reactivos tipo Likert pictórico con 7 opciones de respuesta, representadas en cuadros que van de mayor a menor tamaño. A cada reactivo le antecede el estímulo “Qué tan satisfecho estás con...”. Esta escala evalúa los aspectos de la vida que determinan el bienestar subjetivo: ecosistémico, familiar, social e individual (educación, economía, religión, recreación).

El índice de confiabilidad interna para la dimensión experiencia emocional es $\alpha = .901$ y $\alpha = .949$ para la dimensión evaluación afectiva-cognitiva de la vida. La varianza explicada para la primera es de 68.55%, mientras que para la segunda explica 59.65 por ciento.

Los 10 factores de la dimensión experiencia emocional de la EMMBSAR evalúan la frecuencia e intensidad con que los individuos experimentan los siguientes sentimientos:

1. Afectividad positiva: amor, cariño, felicidad, alegría.
2. Expresividad negativa: coraje, enojo y furia.
3. Expresividad emocional interna negativa: desilusión, frustración y sufrimiento.
4. Emocionalidad negativa: depresión y tristeza.
5. Afectividad interna positiva: dicha y gozo.
6. Esperanza: optimismo y entusiasmo.
7. Nerviosismo: ansiedad y desesperación.
8. Hedonismo emocional: pasión y placer.
9. Afectividad negativa: preocupación y temor.
10. Éxito: triunfo y satisfacción.

Los nueve factores de la dimensión evaluación afectiva-cognitiva de la vida de la EMMBSAR se listan a continuación:

1. Clima familiar: relación recíproca entre el individuo y su familia, conformado por la confianza en la comunicación, afecto e independencia en las relaciones interfamiliares.
2. Interacción social expresada: conformado por la manera en la que el individuo se comunica con sus amigos, por la ayuda y respeto demostrados.
3. Atributos y logros personales: constituido por las actividades cotidianas, logros, metas, vida en general.
4. Interacción social recibida: manera de comunicación recibida por los amigos, conformado por el afecto, apoyo, lealtad, ayuda y respeto.
5. Logros nacionales: constituidos por la forma de gobierno, nivel de desarrollo y oportunidades que brinda México a sus ciudadanos.
6. Religión: apreciación global de la religión, constituida por la forma en que el individuo la práctica y el efecto en la vida propia, además de la manera en que la familia participa en las actividades religiosas.
7. Calidad de vida: formado por nivel de adquisición de alimentos, ropa, lugar de residencia.
8. Educación: conformado por la calidad y nivel de educación recibida, así como el nivel educativo de los familiares.
9. Economía: evalúa el estatus económico del individuo, la ayuda económica recibida de la familia, independencia económica propia y con relación a los familiares.

Procedimiento

Se llevó a cabo la aplicación colectiva de ambas escalas en los centros de trabajo, se debe aclarar que, de manera excepcional, se aplicaron en forma individual en el domicilio de los participantes. La evaluación fue lápiz-papel, la aplicación se efectuó durante los meses de diciembre del 2013 y enero del 2014. La captura y análisis de datos fue con el programa de cómputo IBM SPSS versión 15.

Análisis estadístico

Se efectuó el análisis de confiabilidad de la escala de calidad de vida en el trabajo (ECVT) y la escala multidimensional para medición del bienestar subjetivo (EMMBSAR) por medio del coeficiente alpha de Cronbach con el propósito de identificar los reactivos que mejor evaluaran la muestra y descartar así aquéllos que no.

Después, por medio de la prueba producto-momento de Pearson se evaluó la relación entre los factores de la ECVT y los factores de la escala multidimensional para medición del bienestar subjetivo.

Además se realizaron regresiones lineales para estudiar el efecto de la calidad de vida en el trabajo en el bienestar subjetivo.

Se concluyó con el cálculo de los análisis estadísticos *t-student* y ANOVA de una vía para conocer las diferencias entre las variables sociodemográficas contra los factores de la escala de calidad de vida en el trabajo y la escala multidimensional para medición del bienestar subjetivo.

RESULTADOS

Confiabilidad de la escala de calidad de vida en el trabajo

Con el análisis de confiabilidad interna alpha de Cronbach se descartaron los reactivos de la ECVT, se eliminó un total de 53 y la versión final quedó conformada por 161. Como se observa en la tabla 9-3, el factor con el alpha de Cronbach más alto fue el denominado retribución económica ($\alpha = .937$) y el más bajo fue la satisfacción con el trabajo ($\alpha = .782$), por lo que se concluye que la confiabilidad del instrumento es alta. El puntaje promedio de la muestra para cada factor de la ECVT se presenta en la tabla 9-3. El rango teórico de las medidas fue de 1 a 6.

Tabla 9-3. Estadísticas descriptivas de los factores de la escala de calidad de vida en el trabajo				
Grupos y factores	Media	Desviación estándar	Número de reactivos	Alpha de Cronbach
I. Factores individuales				
CVT1. Equilibrio trabajo-familia.	4.11	.923	11	.813
CVT2. Satisfacción con el trabajo.	5.11	.657	8	.782
CVT3. Desarrollo laboral y profesional.	4.08	.980	12	.863
CVT4. Motivación en el trabajo.	4.06	1.112	7	.867
CVT5. Bienestar en el trabajo.	4.97	.737	8	.829
II. Factores del ambiente de trabajo				
CVT6. Condiciones y medioambiente de trabajo.	4.00	.944	9	.822
CVT7. Seguridad y salud en el trabajo.	4.23	.869	15	.892
III. Factores del trabajo y de la organización				
CVT8. Contenido y significado del trabajo.	4.81	.694	11	.805
CVT9. Retribución económica por el trabajo.	3.48	1.326	8	.937
CVT10. Autonomía.	4.50	1.040	6	.846
CVT11. Estabilidad laboral.	4.11	1.078	9	.815
CVT12. Participación en la toma de decisiones.	4.06	1.079	9	.890
IV. Factores del entorno sociolaboral				
CVT13. Relaciones interpersonales.	4.57	.951	10	.863

CVT14. Retroalimentación.	3.89	.971	12	.879
CVT15. Apoyo organizacional.	3.92	1.137	8	.887
CVT16. Reconocimiento.	3.95	1.024	10	.865
CVT17. Calidad de vida en el trabajo.	4.80	.751	8	.834
			$\Sigma = 161$	

Confiabilidad de la escala multidimensional para medición del bienestar subjetivo

Por el análisis de confiabilidad interna alpha de Cronbach se descartaron los reactivos de la EMMBSAR, se eliminó un total de 11 y la versión final quedó conformada por 86 reactivos, de los cuales 46 integran la dimensión experiencia emocional y 40 la dimensión afectiva-cognitiva de la vida. En la tabla 9-4 se aprecia el alpha de Cronbach por factor, siendo el más alto el denominado afectividad interna positiva ($\alpha = .950$) y el más bajo educación ($\alpha = .730$), por lo tanto, se deduce que la confiabilidad del instrumento es alta. El puntaje promedio de la muestra para cada factor de la EMMBSAR se presenta en la tabla 9-4. El rango teórico de las medidas fue de 1 a 7.

Grupos y factores	Media	Desviación estándar	Número de reactivos	Alpha de Cronbach
I. Dimensión experiencia emocional				
BS1. Afectividad positiva.	5.80	1.165	8	.913
BS2. Expresividad negativa.	3.29	1.473	6	.896
BS3. Expresividad emocional interna negativa.	2.68	1.305	6	.867
BS4. Emocionalidad negativa.	2.72	1.391	4	.856
BS5. Afectividad interna positiva.	5.16	1.579	2	.950
BS6. Esperanza.	5.48	1.243	4	.850
BS7. Nerviosismo.	3.23	1.495	4	.833
BS8. Hedonismo emocional.	5.25	1.288	4	.819
BS9. Afectividad negativa.	3.85	1.495	4	.877
BS10. Éxito.	5.19	1.275	4	.779
II. Dimensión evaluación afectivo cognitiva de la vida				
BS11. Clima familiar.	6.27	.776	9	.902

BS12. Interacción social expresada.	6.24	.690	5	.845
BS13. Logros personales.	6.15	.711	6	.850
BS14. Interacción social recibida.	5.98	.876	3	.810
BS15. Logros nacionales.	3.72	1.535	4	.899
BS16. Religión.	5.35	1.520	2	.881
BS17. Calidad de vida.	5.89	.780	5	.744
BS18. Educación.	6.31	.632	4	.730
BS19. Economía.	5.65	1.254	2	.849
			$\Sigma = 86$	

CORRELACIÓN DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y BIENESTAR SUBJETIVO

En la tabla 9-5 se observan los resultados del análisis correlacional producto-momento de Pearson para los factores de la ECVT contra la dimensión experiencia emocional de la escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo. Para esta dimensión resultaron significativas 98 de las 170 correlaciones posibles entre los 17 factores de la escala de calidad de vida en el trabajo.

Tabla 9-5. Resultados de la correlación de Pearson entre los factores de la escala de vida en el trabajo y la dimensión experiencia emocional de la escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo										
Grupo	BS1	BS2	BS3	BS4	BS5	BS6	BS7	BS8	BS9	BS10
I. Factores individuales										
CVT1.	0.05	-.358**	-.360**	-.243*	0.139	.210*	-.265**	0.161	-.262**	.282**
CVT2.	.277**	-.215*	-.332**	-.346**	.337**	.404**	-0.047	.307**	0.01	.379**
CVT3.	0.055	-.311**	-.379**	-.376**	.240*	.213*	-0.195	0.065	-0.193	.280**
CVT4.	0.139	-.269**	-.309**	-.277**	.294**	.344**	-0.102	0.168	-0.057	.383**
CVT5.	.373**	-.279**	-.413**	-.376**	.417**	.494**	-0.161	.375**	-0.165	.463**
II. Factores del ambiente de trabajo										
CVT6.	0.158	-0.169	-.221*	-.217*	0.166	0.165	-0.195	0.139	-0.171	0.096
CVT7.	0.081	-.218*	-.229*	-0.13	0.042	0.159	-0.187	0.128	-.229*	0.13
III. Factores del trabajo y de la organización										
CVT8.	.241*	-.276**	-.323**	-.338**	.329**	.416**	-0.154	.220*	-0.093	.396**
CVT9.	0.071	-0.07	-.220*	-0.151	0.114	0.144	-0.041	0.018	0.055	0.055
CVT10.	0.179	-.208*	-.297**	-.217*	.199*	0.07	-0.132	0.107	-0.075	.206*
CVT11.	0.176	-0.181	-.283**	-0.154	.206*	.252*	-0.169	0.161	-0.127	.206*
CVT12.	0.117	-.272**	-.293**	-.269**	.245*	.252*	-0.095	0.114	-0.085	.283**
IV. Factores del entorno sociolaboral										
CVT13.	.207*	-.462**	-.385**	-.355**	.264**	.243*	-.302**	0.115	-.254*	.330**
CVT14.	0.01	-.228*	-.229*	-.234*	0.163	0.162	-0.039	0.063	-0.076	.217*
CVT15.	0.116	-.344**	-.342**	-.351**	.295**	.283**	-.209*	0.164	-0.191	.359**
CVT16.	0.092	-.267**	-.332**	-.308**	.260*	.210*	-0.169	0.107	-0.096	.285**
CVT17.	.382**	-.265**	-.434**	-.413**	.466**	.455**	-0.114	.376**	-0.15	.452**

CVT1. = Equilibrio trabajo-familia; CVT2. = Satisfacción con el trabajo; CVT3. = Desarrollo laboral y profesional; CVT4. = Motivación en el trabajo; CVT5. = Bienestar en el trabajo; CVT6. = Condiciones y medio ambiente de trabajo; CVT7. = Seguridad y salud en el trabajo; CVT8. = Contenido y significado del trabajo; CVT9. = Retribución económica por el trabajo; CVT10. = Autonomía; CVT11. = Estabilidad laboral; CVT12. = Participación en la toma de decisiones; CVT13. = Relaciones interpersonales; CVT14. = Retroalimentación; CVT15. = Apoyo organizacional; CVT16. = Reconocimiento; CVT17. = Calidad de vida en el trabajo; BS1. = Afectividad positiva; BS2. = Expresividad negativa; BS3. = Expresividad emocional interna negativa; BS4. = Emocionalidad negativa; BS5. = Afectividad interna positiva; BS6. = Esperanza; BS7. = Nerviosismo; BS8. = Hedonismo emocional; BS9. = Afectividad negativa; BS10. = Éxito; **= $p \leq .01$; *= $p \leq .05$.

En general, se observa que una mayor calidad de vida en el trabajo se asocia a menor frecuencia e intensidad de experiencias emocionales negativas y con mayor frecuencia e intensidad de experiencias emocionales positivas.

La correlación más fuerte se obtuvo entre los factores CVT5. Bienestar en el trabajo y BS6. Esperanza ($r =$

.494, $p \leq .01$), lo que sugiere que las personas que se sienten productivas y activas en su trabajo tienen una percepción más positiva de la vida en general, tendiendo a mostrarse entusiastas y optimistas. Se observó además que el factor BS3. Expresividad emocional interna negativa correlaciona negativamente con los 17 factores de la ECVT, por lo que se deduce que tener alta calidad de vida en el trabajo disminuye la frecuencia e intensidad de frustración, desilusión y sufrimiento.

En la tabla 9-6 se observan los resultados que arrojó el análisis correlacional de Pearson para los factores de la ECVT contra la dimensión evaluación afectiva-cognitiva de la vida de la escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo (EMMBSAR). Para esta dimensión resultaron significativas 64 de las 153 correlaciones posibles entre los 17 factores de la escala de calidad de vida en el trabajo.

Tabla 9-6. Resultados de la correlación de Pearson entre los factores de la ECVT y la dimensión evaluación afectiva-cognitiva de la vida de la EMMBSAR									
Grupo	BS11	BS12	BS13	BS14	BS15	BS16	BS17	BS18	BS19
I. Factores Individuales									
CVT1.	.239*	.212*	.328**	.291**	.227*	0.186	.232*	0.194	0.196
CVT2.	.333**	0.191	.449**	0.137	.228*	.201*	.248*	0.085	.350**
CVT3.	.225*	0.127	.309**	0.19	.418**	0.062	.283**	0.002	.272**
CVT4.	.236*	0.082	.288**	0.114	.403**	0.147	.226*	-0.046	.240*
CVT5.	.271**	0.177	.414**	0.082	.207*	.250*	0.183	0.025	.271**
II. Factores del ambiente de trabajo									
CVT6.	0.093	0.123	.206*	0.065	.250*	0.021	.211*	-0.016	0.174
CVT7.	0.146	0.142	.210*	0.196	.203*	-0.017	.200*	0.015	0.191
III. Factores del trabajo y de la organización									
CVT8.	.247*	.200*	.345**	0.109	0.191	.225*	0.147	0.092	.249*
CVT9.	0.076	0.136	0.141	0.195	.482**	-0.022	.377**	-0.061	.295**
CVT10.	0.119	0.154	0.156	0.185	.291**	0.019	0.133	-0.002	0.112
CVT11.	0.097	0.123	.242*	0.178	.413**	.221*	0.174	-0.076	.212*
CVT12.	0.135	-0.024	0.17	0.015	.304**	0.117	0.091	-0.106	0.136
IV. Factores del entorno sociolaboral									
CVT13.	.225*	.270**	.246*	0.201	0.167	-0.124	0.152	0.079	0.092
CVT14.	0.115	0.077	0.155	0.117	.267**	-0.147	0.127	-0.099	0.089
CVT15.	.237*	0.142	.299**	0.179	.417**	0.013	.220*	0.008	.215*
CVT16.	0.134	0.06	.212*	0.038	.363**	0.092	0.089	-0.043	0.114
CVT17.	.350**	0.161	.469**	0.123	.274**	.311**	.223*	0.059	.371**
ECVT = escala de calidad de vida en el trabajo; EMMBSAR = escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo; CVT1. = Equilibrio trabajo-familia; CVT2. = Satisfacción con el trabajo; CVT3. = Desarrollo laboral y profesional; CVT4. = Motivación en el trabajo; CVT5. = Bienestar en el trabajo; CVT6. = Condiciones y medio ambiente de trabajo; CVT7. = Seguridad y salud en el trabajo; CVT8. = Contenido y significado del trabajo; CVT9. = Retribución económica por el trabajo; CVT10. = Autonomía; CVT11. = Estabilidad laboral; CVT12. = Participación en la toma de decisiones; CVT13. = Relaciones interpersonales, CVT14. = Retroalimentación; CVT15. = Apoyo organizacional; CVT16. = Reconocimiento; CVT17. = Calidad de vida en el trabajo; BS11. = Clima familiar; BS12. = Interacción social expresada; BS13. = Logros personales, BS14. = Interacción social recibida; BS15. = Logros nacionales; BS16. = Religión; BS17. = Calidad de vida; BS18. = Educación; BS19. = Economía. ** $p \leq .01$; * $p \leq .05$.									

En general, se observa que una mayor calidad de vida en el trabajo se relaciona con la satisfacción en los ámbitos de la vida familiar, personal, social, gobierno, económico y religioso, excepto en el ámbito educativo, en el que no se reportó ninguna correlación significativa.

Para la dimensión evaluación afectiva-cognitiva la correlación más fuerte se obtuvo entre el factor CVT9. Retribución económica por el trabajo y BS15. Logros nacionales ($r = .482, p \leq .01$), en otras palabras, a mayor congruencia entre el salario con los conocimientos y habilidades aplicados en el trabajo mejor percepción de las oportunidades de desarrollo que ofrece el país a los ciudadanos.

Vale la pena mencionar que el factor CVT7. Calidad de vida en el trabajo (global) se asocia positivamente con BS11. Clima familiar ($r = .350, p \leq .01$), BS13. Logros personales ($r = .469, p \leq .01$), BS14. Logros nacionales ($r = .274, p \leq .01$), BS16. Religión ($r = .311, p \leq .01$), BS17. Calidad de vida ($r = .223, p \leq .05$) y BS19. Economía ($r = .371, p \leq .01$). Con base en los resultados de las tablas 9-5 y 9-6, se rechaza la hipótesis nula H_{01} .

EFECTO DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN EL BIENESTAR SUBJETIVO

Como se aprecia en la tabla 9-7, existen factores de la calidad de vida en el trabajo que tienen efecto significativo en la experiencia emocional del bienestar subjetivo. Para esta dimensión resultaron significativas cinco de las 160 correlaciones posibles entre los 16 factores de la escala de calidad de vida en el trabajo, como se describe a continuación.

Tabla 9-7. Resultados del análisis de regresión lineal entre los factores de la ECVT y la dimensión experiencia emocional de la EMMBSAR										
Variables dependientes: bienestar subjetivo										
Variables independientes	BS1	BS2	BS3	BS4	BS5	BS6	BS7	BS8	BS9	BS10
I. Factores individuales										
CVT1.	-.096	-.265	-.297*	-.137	-.112	.071	-.177	.098	-.203	.142
CVT2.	-.041	-.127	-.214	-.308	.012	-.061	.101	.112	.358	.128
CVT3.	-.365	.145	.016	-.214	-.049	-.338	-.018	-.330	-.223	-.315
CVT4.	.184	.056	.357	.382	.226	.384	.333	.168	.	.490
CVT5.	.411	.074	-.242	-.101	.207	.407	-.091	.262	-.411	.170
II. Factores del ambiente de trabajo										
CVT6.	.147	.164	.170	.039	.114	-.032	.008	.118	-.049	-.175
CVT7.	-.194	-.021	-.065	.104	-.317*	-.050	.009	-.031	-.118	-.068
III. Factores del trabajo y de la organización										
CVT8.	.067	-.128	.021	-.045	.062	.114	-.197	-.060	-.053	.070
CVT9.	.006	.040	-.086	.006	-.044	.093	-.018	-.145	.095	-.114
CVT10.	.087	.126	.079	.150	.056	-.292	.148	.142	.206	-.018
CVT11.	.220	-.030	-.068	.032	.157	.141	-.146	.130	-.053	.042
CVT12.	-.141	-.026	-.008	.130	-.187	-.003	.152	-.152	.054	-.153
IV. Factores del entorno sociolaboral										
CVT13.	.464**	-.486**	-.152	-.180	.187	.182	-.369	-.090	-.256	.193
CVT14.	-.313	.077	.018	.067	-.247	-.176	.326	-.122	.118	-.109
CVT15.	-.079	-.149	.063	-.170	.201	.087	-.096	.315	-.162	.234
CVT16.	.064	-.007	-.362	-.324	.066	-.052	-.375	-.074	-.173	-.070
R Múltiple	.534*	.538*	.581*	.547*	.479*	.557*	.460*	.418*	.490*	.556*
R2 ajustada	.123*	.129*	.189*	.141*	.056*	.155*	.034*	-.011*	.069*	.153*

ECVT = escala de calidad de vida en el trabajo; EMMBSAR = escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo; CVT1. = Equilibrio trabajo-familia; CVT2. = Satisfacción con el trabajo; CVT3. = Desarrollo laboral y profesional; CVT4. = Motivación en el trabajo; CVT5. = Bienestar en el trabajo; CVT6. =

Condiciones y medio ambiente de trabajo; CVT7. = Seguridad y salud en el trabajo; CVT8. = Contenido y significado del trabajo; CVT9. = Retribución económica por el trabajo; CVT10. = Autonomía; CVT11. = Estabilidad laboral; CVT12. = Participación en la toma de decisiones; CVT13. Relaciones interpersonales; CVT14. = Retroalimentación; CVT15. = Apoyo organizacional; CVT16. = Reconocimiento; BS1. = Afectividad positiva; BS2. = Expresividad negativa; BS3. = Expresividad emocional interna negativa; BS4. = Emocionalidad negativa; BS5. = Afectividad interna positiva; BS6. = Esperanza; BS7. = Nerviosismo; BS8. = Hedonismo emocional; BS9. = Afectividad negativa; BS10. = Éxito; ** $p \leq .01$; * $p \leq .05$.

El factor CVT1. Equilibrio trabajo-familia arrojó coeficientes beta significativos negativos con el factor BS3. Expresividad emocional interna negativa ($\beta = -.297, p \leq .05$), se deduce que un equilibrio en los roles personal, familiar y laboral provoca una menor frustración y desilusión sobre las expectativas propias.

El factor CVT4. Motivación en el trabajo arrojó coeficientes beta significativos positivos con el factor BS9. Afectividad negativa ($\beta = .558, p \leq .05$), por lo que una mayor satisfacción de necesidades personales, laborales y profesionales mediante el trabajo genera sentimientos de preocupación y temor debido a la percepción de imposibilidad de descanso.

El factor CVT7. Seguridad y salud en el trabajo arrojó coeficientes beta significativos negativos con el factor BS5. Afectividad interna positiva ($\beta = -.317, p \leq .05$), por lo que la percepción de mayores medidas de prevención y eliminación de riesgos en el lugar de trabajo produce menores sentimientos de plenitud como la dicha y el gozo.

Por último, el factor CVT13. Relaciones interpersonales arrojó coeficientes beta significativos positivos con el factor BS1. Afectividad positiva ($\beta = .464, p \leq .01$), mientras que arrojó coeficientes beta significativos negativos con el factor BS2. Expresividad negativa ($\beta = -.486, p \leq .01$), por lo que mayor confianza y libertad en las interacciones sociales causa mayores experiencias positivas de felicidad, cariño y amor hacia otros, además de que genera menores sentimientos negativos, como coraje, enojo y furia.

Como se observa en la tabla 9-8, existen factores de la calidad de vida en el trabajo que tienen efecto significativo en la evaluación afectiva-cognitiva del bienestar subjetivo. Para esta dimensión resultaron significativas 19 de las 144 correlaciones posibles entre los 16 factores de la escala de calidad de vida en el trabajo, como se describe a continuación.

El factor CVT2. Satisfacción con el trabajo arrojó coeficientes beta significativos positivos con los factores BS11. Clima familiar ($\beta = .526, p \leq .01$), BS13. Logros personales ($\beta = .560, p \leq .01$) y BS19. Economía ($\beta = .489, p \leq .01$), por tal motivo, una percepción favorable de las actividades y ambiente de trabajo genera mayor confianza en las relaciones interfamiliares, una satisfacción con los logros y metas cotidianas, así como un mejor estatus e independencia económica.

El factor CVT6. Condiciones y medio ambiente de trabajo arrojó coeficientes beta significativos negativos con el factor BS14. Interacción social recibida ($\beta = -.301, p \leq .05$), por lo tanto, las condiciones en las que los trabajadores realizan sus actividades disminuyen la comunicación recibida por sus amigos.

El factor CVT7. Seguridad y salud en el trabajo arrojó coeficientes beta significativos positivos con el factor BS19. Economía ($b = .284, p \leq .05$), por lo que la percepción de mayores medidas de prevención y eliminación de riesgos en el lugar de trabajo producen un menor estatus e independencia económica.

El factor CVT9. Retribución económica por el trabajo arrojó coeficientes beta significativos positivos con los factores BS15. Logros nacionales ($\beta = .338, p \leq .01$) y BS17. Calidad de vida ($\beta = .339, p \leq .05$), por lo que se deduce que la percepción favorable entre las actividades realizadas y su retribución económica favorece la percepción del nivel de desarrollo y oportunidades ofrecidas por el país a los ciudadanos, además promueve una mejor calidad de vida en el nivel de adquisición económica, alimentaria y vivienda.

El factor CVT10. Autonomía arrojó coeficientes beta significativos positivos con el factor BS14. Interacción

social recibida ($\beta = .315$, $p \leq .05$), por lo que mayor autonomía en la realización del trabajo facilita la comunicación recibida por los amigos.

El factor CVT11. Estabilidad laboral arrojó coeficientes beta significativos positivos con los factores BS15. Logros nacionales ($\beta = .272$, $p \leq .05$) y BS16. Religión ($\beta = .287$, $p \leq .05$), por lo anterior, la certeza de permanencia en el empleo provoca una percepción favorable del nivel de desarrollo y oportunidades ofrecidas por el país, así como una mayor participación en actividades religiosas.

Tabla 9-8. Resultados del análisis de regresión lineal entre los factores de la ECVT y la dimensión evaluación afectivo-cognitiva de la vida de la EMMBSAR

Variable dependiente: bienestar subjetivo									
Variables independientes	BS 11	BS 12	BS 13	BS 14	BS 15	BS 16	BS 17	BS 18	BS 19
I. Factores Individuales									
CVT1.	.059	.124	.122	.140	-.110	.117	.186	.282	-.076
CVT2.	.526**	.168	.560**	.299	.206	-.096	.300	.275	.489**
CVT3.	.116	-.051	.239	.145	.242	.021	.213	-.005	.378
CVT4.	.416	.058	.097	.155	.206	.052	.207	-.073	.296
CVT5.	-.281	-.145	-.117	-.411	-.160	.308	.033	-.329	-.307
II. Factores del ambiente de trabajo									
CVT6.	-.209	-.115	-.085	-.301*	-.023	.060	-.039	-.160	-.174
CVT7.	.083	-.006	.047	.236	-.095	-.034	.116	.053	.284*
III. Factores del trabajo y de la organización									
CVT8.	-.043	.191	-.027	.097	-.095	.142	-.137	.185	-.003
CVT9.	-.065	.110	-.142	.136	.338**	-.125	.339*	.000	.257
CVT10.	.042	.141	.000	.315*	.042	-.055	-.023	.079	.013
CVT11.	-.035	.010	.154	.027	.272*	.287*	-.198	-.196	.019
CVT12.	-.210	-.399	-.292	-.259	.002	.012	-.077	-.311	.003
IV. Factores del entorno sociolaboral									
CVT13.	.099	.339	-.110	.031	-.237	-.272	-.146	.146	-.327
CVT14.	-.275	-.145	-.215	-.082	-.372*	-.571**	-.246	-.331	-.362
CVT15.	.455	.296	.476	.447	.488*	-.245	.553*	.440	.557*
CVT16.	-.413	-.254	-.214	-.629*	-.238	.578*	-.621**	.000	-.644**
R Múltiple	.480*	.449*	.571*	.531*	.643*	.602*	.588*	.432*	.616*
R ² ajustada	.054*	.021*	.175*	.121*	.281*	.218*	.198*	.003*	.240*

ECVT = escala de calidad de vida en el trabajo; EMMBSAR = escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo; CVT1. = Equilibrio trabajo-familia; CVT2. = Satisfacción con el trabajo; CVT3. = Desarrollo laboral y profesional; CVT4. = Motivación en el trabajo; CVT5. = Bienestar en el trabajo; CVT6. =

Condiciones y medio ambiente de trabajo; CVT7. = Seguridad y salud en el trabajo; CVT8. = Contenido y significado del trabajo; CVT9. = Retribución económica por el trabajo; CVT10. Autonomía; CVT11. = Estabilidad laboral; CVT12. = Participación en la toma de decisiones; CVT13. = Relaciones interpersonales; CVT14. = Retroalimentación; CVT15. = Apoyo organizacional; CVT16. = Reconocimiento; BS11. = Clima familiar; BS12. = Interacción social expresada; BS13. = Logros personales; BS14. = Interacción social recibida; BS15. = Logros nacionales; BS16. = Religión; BS17. = Calidad de vida; BS18. = Educación; BS19. = Economía; ** $p \leq .01$; * $p \leq .05$.

El factor CVT14. Retroalimentación arrojó coeficientes beta significativos negativos con los factores BS15. Logros nacionales ($\beta = -.571, p \leq .05$) y BS16. Religión ($\beta = -.571, p \leq .01$), por lo que mayor retroalimentación sobre el desempeño del trabajo provoca una percepción del nivel de desarrollo y oportunidades ofrecidas por el país, y disminuye la participación en actividades religiosas.

El factor CVT15. Apoyo organizacional arrojó coeficientes beta significativos positivos con los factores BS15. Logros nacionales ($\beta = .488, p \leq .05$), BS17. Calidad de vida ($\beta = .553, p \leq .05$) y BS19. Economía ($\beta = .557, p \leq .05$), por eso, la sensación de seguridad y justicia en el desarrollo laboral y profesional genera una mejor percepción del nivel de desarrollo y oportunidades ofrecidas por el país, así como una percepción favorable del nivel de adquisición económica, alimentaria y vivienda, además de un mejor estatus e independencia económica.

El factor CVT16. Reconocimiento arrojó coeficientes beta significativos negativos con los factores BS14. Interacción social recibida ($\beta = -.629, p \leq .05$), BS17. Calidad de vida ($\beta = -.621, p \leq .01$) y BS19. Economía ($\beta = -.644, p \leq .01$), mientras que arrojó coeficientes beta significativos positivos con el factor BS16. Religión ($\beta = .578, p \leq .05$), por lo que mayores acciones para el estímulo del desempeño de los trabajadores producen una disminución en la comunicación recibida por los amigos, asimismo una mayor participación en actividades religiosas, además genera una percepción desfavorable del nivel de desarrollo y oportunidades ofrecidas por el país y, por último, un menor estatus e independencia económica. De acuerdo con los resultados presentados en las tablas 9-7 y 9-8, se rechaza la hipótesis nula H_0 .

RELACIÓN DE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Al comparar las variables sociodemográficas con los factores de la escala de calidad de vida en el trabajo (ECVT) se encontraron algunas diferencias estadísticas significativas que se muestran en las tablas 9-9 y 9-10.

Tabla 9-9. Diferencias significativas de las variables sociodemográficas contra los factores de la ECVT mediante la prueba ANOVA de una vía						
Factor	Categoría	N	Media	DE	F	p
Edad						
III. Factores del trabajo y de la organización						
CVT8.	Hasta 30 años.	27	4.532	.665	3.168	.047*
	31 a 40 años.	30	4.863	.736		
	41 o más años.	42	4.946	.652		
CVT17.	Hasta 30 años.	27	4.370	.802	7.179	.001**
	31 a 40 años.	30	4.979	.695		
	41 o más años.	41	4.976	.650		
Escolaridad						
CVT17.	Primaria y secundaria	17	4.897	.736	.441	.015**
	Bachillerato	33	5.068	.608		
	Licenciatura y posgrado	49	4.592	.792		
Antigüedad						
II. Factores del ambiente de trabajo						
CVT6.	Hasta 5 años.	48	4.208	.880	2.639	.054*
	De 6 a 10 años.	23	3.981	.981		
	De 11 a 20 años.	13	3.419	.828		
	Más de 20 años.	15	3.874	1.030		
Remuneración mensual						
I. Factores individuales						
CVT4.	Hasta \$5 000	27	4.074	1.393	3.344	.040*
	De \$5 001 a 10 000	48	3.940	.950		

		De \$10 001 o más	15	4.762	.776		
II. Factores del ambiente de trabajo							
	CVT7.	Hasta \$5 000	29	4.349	.863	5.644	.005**
		De \$5 001 a 10 000	48	4.065	.845		
		De \$10,001 o más	14	4.905	.705		
III. Factores del trabajo y de la organización							
	CVT8.	Hasta \$5 000	29	4.564	.759	3.104	.050*
		De \$5 001 a 10 000	48	4.809	.677		
		De \$10,001 o más	15	5.097	.526		

ECVT = escala de calidad de vida en el trabajo; *N* = tamaño de muestra; *DE* = desviación estándar; *F* = Estadístico de prueba; *p* = significación estadística; CVT4. = Motivación en el trabajo; CVT6. = Condiciones y medio ambiente de trabajo; CVT7. = Seguridad y salud en el trabajo; CVT8. = Contenido y significado del trabajo; CVT9. = Retribución económica por el trabajo; CVT17. = Calidad de vida en el trabajo; ***p* ≤ .01; **p* ≤ .05.

Tabla 9-10. Diferencias significativas de las variables sociodemográficas contra los factores de la ECVT mediante la prueba *t-student*

Factor		Categoría	<i>N</i>	Media	<i>DE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Sexo							
III. Factores del trabajo y de la organización							
	CVT9.	Mujer.	61	3.715	1.303	2.347	.021
		Hombre.	37	3.081	1.286		
Sector empresarial							
II. Factores del ambiente de trabajo							
	CVT6.	Público.	78	3.867	.911	-2.807	.006
		Privado.	21	4.497	.919		
	CVT7.	Público.	78	4.078	.778	-3.489	.001
		Privado	21	4.784	.977		

Nota. *N* = tamaño de muestra; *DE* = desviación estándar; *F* = Estadístico de prueba; *p* = significación estadística; CVT9. Retribución económica por el trabajo; CVT6. Condiciones y medio ambiente de trabajo, CVT7. Seguridad y salud en el trabajo; ***p* ≤ .01; **p* ≤ .05.

En el caso específico de la edad reportaron diferencias estadísticas significativas los factores CVT8. Contenido y significado de trabajo ($F = 3.168$, $p = .047$) y CVT17. Calidad de vida en el trabajo ($F = 7.179$, $p = .001$), por lo que los participantes con 41 o más años se sienten más autónomos y con mayor variedad en sus

funciones de puesto mientras que quienes tienen hasta 30 años tuvieron los puntajes más bajos, pero quienes tienen entre 31 a 40 años perciben mayores posibilidades de satisfacción de necesidades personales a través del trabajo, siendo quienes tienen hasta 30 años los que obtuvieron los puntajes más bajos.

Respecto a la escolaridad sólo reportó diferencias estadísticas significativas el factor CVT17. Calidad de vida en el trabajo ($F = .441, p = .015$), por lo que los participantes con estudio de bachillerato reportan mayores niveles de calidad de vida en el trabajo mientras que en el otro extremo están los de licenciatura y posgrado con los puntajes más bajos.

Al comparar la antigüedad en la empresa, obtuvo diferencias estadísticas significativas el factor CVT6. Condiciones y medio ambiente de trabajo ($F = 2.639, p = .054$), registraron los mayores puntajes quienes tienen hasta cinco años de antigüedad, de 6 a 10 años y más de 20 años consecutivamente, siendo los de 11 a 20 quienes tuvieron los menores puntajes, por lo que se concluye que las personas con más antigüedad perciben deficiencias en las condiciones técnicas y de organización del trabajo.

Sobre la remuneración mensual se observaron diferencias estadísticas significativas en los factores CVT4. Motivación en el trabajo ($F = 3.344, p = .040$), CVT7. Seguridad y salud en el trabajo ($F = 5.644, p = .005$) y CVT8. Contenido y significado del trabajo ($F = 3.104, p = .050$). En otras palabras, quienes ganan más de \$10 001 satisfacen mejor sus necesidades personales, laborales y profesionales, y perciben mejores medidas para la eliminación y prevención de riesgos de trabajo, mientras que en el otro extremo están quienes ganan de \$5 001 a 10 000. De forma particular, quienes ganan de \$5 001 a 10 000 perciben mejores condiciones técnicas y de organización del trabajo siendo los participantes con salario de \$ 10 001 o más quienes obtuvieron los puntajes más bajos.

Al comparar el sexo de los participantes sólo reportó diferencias estadísticas significativas el factor CVT9. Retribución económica adecuada ($t = 2.347, p = .021$), las mujeres obtuvieron mayores puntajes en el factor, por lo que se deduce que son ellas quienes perciben mayor congruencia entre la compensación económica y los conocimientos y habilidades aplicados en su trabajo.

Al comparar el sector empresarial, reportaron diferencias estadísticas significativas los factores CVT6. Condiciones y medio ambiente de trabajo ($t = -2.807, p = .006$) y CVT7. Seguridad y salud en el trabajo ($t = -3.489, p = .001$), en ambos factores, el sector público obtuvo menores puntajes, por lo que se concluye que perciben menores medidas técnicas y de organización del trabajo así como de prevención y eliminación de riesgos de trabajo en comparación con el sector privado.

Cabe mencionar que al comparar la situación de pareja y el nivel de puesto de los participantes contra los factores de la escala de calidad de vida en el trabajo no se encontraron diferencias estadísticas significativas.

Al comparar las variables sociodemográficas contra los factores de la escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo (EMMBSAR) se encontraron algunas diferencias estadísticas significativas, mismas que se muestran en las tablas 9-11 y 9-12.

Tabla 9-11. Diferencias significativas de las variables sociodemográficas contra los factores de la EMMBSAR mediante la prueba ANOVA de una vía						
Factor	Categoría	N	Media	DE	F	p
Edad						
I. Dimensión experiencia emocional						
BS6.	Hasta 30 años.	27	5.148	1.299	3.599	.031**

		31 a 40 años.	30	5.958	1.156		
		41 o más años.	42	5.339	1.206		
II. Dimensión afectiva-cognitiva de la vida							
	BS16.	Hasta 30 años	27	4.556	1.660	5.250	.007**
		31 a 40 años	30	5.667	1.328		
		41 o más años.	42	5.583	1.405		
Escolaridad							
I. Dimensión experiencia emocional							
	BS5	Primaria y secundaria.	17	5.353	1.665	3.609	.031*
		Bachillerato.	33	5.667	1.367		
		Licenciatura y posgrado.	50	4.760	1.601		
	BS8	Primaria y secundaria.	17	5.176	1.397	3.211	.045*
		Bachillerato.	33	5.697	1.177		
		Licenciatura y posgrado.	50	4.985	1.265		
	BS10	Primaria y secundaria.	17	5.221	1.162	4.568	.013**
		Bachillerato.	33	5.689	.994		
		Licenciatura y posgrado.	50	4.855	1.384		
II. Dimensión afectivo-cognitiva de la vida							
	BS11	Primaria y secundaria.	16	6.479	.545	3.264	.043*
		Bachillerato.	33	6.465	.557		
		Licenciatura y posgrado	50	6.080	.913		
Remuneración mensual							
I. Dimensión experiencia emocional							
	BS7	Hasta \$5 000.	29	3.767	1.658	3.786	.026*
		De \$5 001 a 10 000.	48	2.984	1.486		
		De \$10 001 o más.	15	2.633	.886		
II. Dimensión afectivo-cognitiva de la vida							
	BS12	Hasta \$5 000	29	6.379	.693	3.393	.038*
		De \$5 001 a 10 000.	48	6.067	.734		
		De \$10 001 o más.	15	6.520	.459		
	BS14	Hasta \$5 000.	29	6.241	.734	7.608	.001**

		De \$5 001 a 10 000.	48	5.667	.940		
		De \$10 001 o más.	15	6.467	.485		
	BS15	Hasta \$5 000.	29	3.310	1.604	3.424	.037*
		De \$5 001 a 10 000.	48	3.833	1.386		
		De \$10 001 o más.	15	4.517	1.422		

EMMBSAR = escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo; N = tamaño de muestra; DE = desviación estándar; t = Estadístico de prueba; p = significación estadística; BS5. Afectividad interna positiva, BS6. Esperanza, BS7. Nerviosismo, BS8. Hedonismo emocional, BS10. Éxito, BS11. Clima familiar, BS12. Interacción social expresada, BS14. Interacción social recibida, BS15. Logros nacionales, BS16. Religión.

Tabla 9-12. Diferencias significativas de las variables sociodemográficas contra los factores de la EMMBSAR mediante la prueba *t-student*

Factor		Categoría	N	Media	DE	t	p
Sexo							
II. Dimensión afectivo-cognitiva de la vida							
	BS12.	Mujer.	62	6.368	.629	2.343	.021
		Hombre.	38	6.042	.743		
	BS14.	Mujer.	62	6.199	.689	3.408	.001
		Hombre.	38	5.614	1.027		
	BS16.	Mujer.	62	5.710	1.338	3.204	.002
		Hombre.	38	4.750	1.626		

EMMBSAR = escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo; N = tamaño de muestra; DE = desviación estándar; t = Estadístico de prueba; p = significación estadística. BS5. Afectividad interna positiva, BS6. Esperanza, BS7. Nerviosismo, BS8. Hedonismo emocional, BS10. Éxito, BS11. Clima familiar, BS12. Interacción social expresada, BS14. Interacción social recibida, BS15. Logros nacionales, BS16. Religión.

En el caso de la edad, reportaron diferencias estadísticas significativas los factores BS6. Esperanza ($F = 3.599$, $p = .031$) y BS16. Religión ($F = 5.250$, $p = .007$), para ambas variables los participantes con edad de 31 a 40 años reportan mayores puntajes, mientras que los puntajes más bajos lo obtuvieron quienes tienen hasta 30 años.

Respecto a la escolaridad, reportaron diferencias estadísticas significativas los factores BS5. Afectividad interna positiva ($F = 3.609$, $p = .031$), BS8. Hedonismo emocional ($F = 3.211$, $p = .045$), BS10. Éxito ($F = 4.568$, $p = .013$) y BS11. Clima familiar ($F = 3.264$, $p = .043$). Para los tres primeros factores, las personas con nivel de estudios de bachillerato reportaron los puntajes más altos, mientras que los participantes con licenciatura y posgrado fueron los más bajos. En el último factor listado, las personas con nivel de estudios de primaria y secundaria tuvieron los puntajes más altos y en el otro extremo se encuentran nuevamente los de licenciatura y posgrado.

Al comparar la remuneración mensual reportaron diferencias estadísticas significativas los factores BS7.

Nerviosismo, BS12. Interacción social expresada, BS14. Interacción social recibida y BS15. Logros nacionales. Los participantes que ganan hasta \$5 000 presentan mayores sentimientos de nerviosismo, ansiedad y desesperación, seguidos de quienes ganan de \$5 001 a 10 000. Quienes ganan \$10 001 o más se sienten más satisfechos con su ámbito social, tanto en la comunicación y ayuda hacia sus amigos, así como el apoyo y lealtad recibida por ellos, mientras que los trabajadores que ganan de \$5 001 a 10 000 reportaron los puntajes más bajos. Además, quienes ganan \$10 001 o más, tienen una percepción más favorable sobre las oportunidades y nivel de desarrollo del país, caso contrario a los trabajadores que ganan hasta \$5 000 quienes reportaron los niveles más bajos.

Al comparar el sexo de los participantes, reportaron diferencias estadísticas significativas los factores BS12. Interacción social expresada, BS14. Interacción social recibida y BS16. Religión. Para todos los factores las mujeres reportaron los puntajes más altos, es decir, se sienten más satisfechas con su ámbito social tanto en la comunicación y ayuda hacia sus amigos como el apoyo y la lealtad recibida por ellos, además, reportan un mayor efecto del ámbito religioso en su vida en comparación de los hombres.

Por último, al comparar la situación de pareja, el sector empresarial, la antigüedad en la empresa y el nivel de puesto contra los factores de la escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo no se encontraron diferencias estadísticas significativas.

De acuerdo con los resultados presentados en las tablas 9-9 a 9-12 se rechaza la hipótesis nula H_{o_3} y H_{o_4} ya que se encontraron diferencias estadísticas significativas en los factores de la escala de calidad de vida en el trabajo y la escala multidimensional para la medición del bienestar subjetivo en función de las características sociodemográficas de los participantes.

DISCUSIÓN

Los resultados de la prueba de Pearson demuestran que existe una correlación estadística significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo.

Los resultados obtenidos del análisis correlacional apoyan las suposiciones de Turcotte (1985) acerca de que la calidad de vida en el trabajo aumenta el bienestar subjetivo generando un sentido de congruencia e integración entre la vida personal y el trabajo.

Asimismo, sustenta el modelo de Sirgy *et al.*, (2001), quienes afirman que el estado en la esfera laboral impacta otros ámbitos considerados importantes para los seres humanos.

Además, los resultados obtenidos en la correlación de Pearson son congruentes con los hallazgos de Requena (2000), Somarriba y Pena (2008), Duyan *et al.*, (2013) y Zulkarnain (2013) que informan correlaciones significativas entre la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo.

Respecto a las regresiones lineales de la escala de calidad de vida en el trabajo contra los factores de las dimensiones experiencia emocional y evaluación afectiva-cognitiva de la vida de la EMMBSAR, se hallaron coeficientes beta significativos, que apoya los hallazgos de Rathi (2009), ya que el autor afirma que la calidad de vida en el trabajo influye el bienestar subjetivo de los trabajadores.

El análisis *t-student* y ANOVA reporta que existen diferencias estadísticas significativas de la calidad de vida el trabajo en función de las características sociodemográficas. El punto anterior apoya las suposiciones de Somarriba y Pena (2008), quienes argumentan que los indicadores sociodemográficos determinan la calidad de vida en el trabajo de los individuos.

El análisis *t-student* y ANOVA reporta que sí existen diferencias estadísticas significativas del bienestar subjetivo en función de las características sociodemográficas. La observación anterior concuerda con los planteamientos de Rojas (2005), que afirma que las características sociodemográficas influyen la percepción sobre el bienestar subjetivo.

Con base en los resultados del presente estudio se llega a la conclusión de que la labor del psicólogo en las organizaciones consiste en evaluar en forma periódica la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo y, con base en los resultados, desarrollar acciones de mejora mediante cambio organizacional e intervención de personal, como la implementación de políticas, sistemas de gestión y el desarrollo de habilidades, por mencionar algunos ejemplos.

CONCLUSIONES

Como resultado del estudio desarrollado con trabajadores de la Ciudad de México, vale la pena reiterar la relevancia de ciertos hallazgos.

Al realizar el análisis estadístico de la relación entre la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo mediante la prueba de Pearson, se obtuvieron correlaciones significativas moderadas entre la calidad de vida y el bienestar, con un rango de $r = .200$ a $.494$. Por lo que se puede afirmar que ambas variables se asocian en forma significativa.

Además se exploró la posible influencia de la calidad de vida en el trabajo sobre el bienestar subjetivo, donde se obtuvieron coeficientes beta significativos moderados entre las dos variables con un rango de $\beta = .272$ a $-.644$. En otras palabras, la calidad de vida en el trabajo influye el bienestar subjetivo de los trabajadores.

Con objeto de proporcionar información sobre la dinámica de la calidad de vida en el trabajo respecto a las características sociodemográficas de la muestra, se obtuvo que las características de edad, sexo, escolaridad, sector, antigüedad y remuneración mostraron diferencias estadísticas significativas respecto a la calidad de vida en el trabajo. De la misma forma se realizó el estudio de la dinámica del bienestar subjetivo respecto a las características sociodemográficas de la muestra, donde se encontró que existen diferencias estadísticas significativas entre el bienestar subjetivo y las características de edad, sexo, escolaridad y remuneración mensual. En efecto, la condición sociodemográfica la calidad de vida en el trabajo y el bienestar de los individuos.

RECOMENDACIONES PARA FUTUROS ESTUDIOS

Partiendo del supuesto de que el objetivo de todo estudio es realizar propuesta, mejoras, definir el rumbo que debe tomar la línea de investigación en particular, en este apartado se expondrán algunas recomendaciones.

Es conveniente estudiar la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo en los distintos estados de la República Mexicana, con el objetivo de conocer las diferencias y semejanzas en la población, en virtud de que la muestra del presente implica únicamente a trabajadores de la Ciudad de México.

Además, se sugiere analizar una mayor variedad de puestos de trabajo, así como evaluar a personal directivo, pues como se observa en el presente estudio no se consideraron participantes con estas características. Las propuestas anteriores se derivan de que el puesto se define por sus funciones y nivel de responsabilidad los cuales pueden ser diversos, mientras que respecto a los niveles jerárquicos en las organizaciones como resultado de la estructura tradicional es comprensible que sean minorías los trabajadores con cargos de mando medio y directivo, sin embargo se recomienda poner especial énfasis en los trabajadores con este tipo de cargo.

Es importante estudiar la calidad de vida en el trabajo y el bienestar subjetivo con trabajadores pertenecientes al ámbito informal, que trabajen de manera independiente y en empresas familiares, ya que prácticamente no existen estudios empíricos que contemplen a trabajadores con esas características, como se establece en la literatura en materia.

En el presente estudio se encontraron diferencias significativas de ambas variables respecto a las características sociodemográficas, en razón de lo anterior, se sugiere desarrollar estudios enfocados en analizar su efecto.

Con el objeto de dar seguimiento y continuidad de otros hallazgos, se sugiere estudiar la relación de la calidad de vida en el trabajo con las variables con las que se ha asociado, entre ellas eficacia organizacional, estrés y compromiso organizacional.

Si bien es cierto que existen estudios que afirman la asociación entre ambas variables, los estudios sobre causalidad son escasos y por ende se sugiere promoverlos, de esta manera se puede profundizar sobre los efectos de la calidad de vida en el trabajo en el bienestar subjetivo.

REFERENCIAS

- Anguas Plata, A. M. (1997). *Significado del bienestar subjetivo: su valoración en México*. (Tesis de maestría inédita). Universidad Nacional Autónoma de México, México DF.
- Anguas Plata, A. M. (2000). *El bienestar subjetivo en la cultura mexicana*. (Tesis de doctorado inédita). Universidad Nacional Autónoma de México, México DF.
- Bragard, I., Dupuis, G., Razavi, D., Reynaert, C., y Etienne, A. M. (2011). Quality of work life in doctors working with cancer patients. *Occupational Medicine*, 62, 34–40. DOI 10.1093/occmed/kqr149
- Centro Mexicano para la Filantropía (2013). Reconocimiento a las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial 2013: XIV Edición. Recuperado de http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/mejores_practicas/Convocatoria%20MP%202013%20MEXICO.pdf
- Cheung, F. Y., y Tang, C. S. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work-family interference. *Journal of Business and Psychology*, 24, 245–255. DOI 10.1007/s10869-009-9103-7
- Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. (Tesis de doctorado inédita). España: Universidad de Barcelona.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., y Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125, 276-302.
- Duyan, E. C., Aytaç, S., Akyıldız, N., y Laar, D. V. (2013). Measuring work related quality of life and affective well-being in Turkey. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4 (1), 105-116. DOI 10.5901/mjss.2013.v4n1p105
- Garduño Estrada, L., Salinas Amezcua, B., y Rojas Herrera, M. (2005). Calidad de vida y bienestar subjetivo en México (pp. 113-142). México: Plaza y Valdez Editores.
- González Baltazar, R., Hidalgo Santacruz, G., y Salazar Estrada, J. G. (2007). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de concepción. *Psicología y Salud*, 17, 115-123.
- Huang, T. C., Lawler, J., y Lei, C. Y. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality*, 35, 735-750.
- Martínez Pineda, R. G. (2013). *Relación entre maquiavelismo y bienestar subjetivo en estudiantes de tercer semestre de la facultad de psicología*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.
- Newell, S. (2002). Trabajo, salud positiva y mejor rendimiento. En *Creando organizaciones. Bienestar, diversidad y ética en el trabajo* (pp. 93-119). México: Thomson.
- Organización Internacional del Trabajo (s.f.). *El programa de trabajo decente*. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/decent-work-agenda/lang--es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS*. Recuperado de http://whqlibdoc.who.int/publications/2010/9789243500249_spa.pdf
- Patlán, P.J. (2016). Significado psicológico del constructo calidad de vida en el trabajo mediante redes semánticas naturales. *Revista Psicología y Salud*, 26 (1), 111-127.
- Rathi, N. (2009). Relationship of quality of work life with employees' psychological well-being. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 3 (1), 52-60.
- Requena, F. (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 92, 11-44.
- Segurado Torres, A., y Argulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14, 828-836.
- Somarriba Arechavala, N., y Pena Trapero, B. (2008). Un indicador sintético de calidad de vida laboral para las provincias españolas. En L. J. Dueñas Herrero (Ed.), *Revista Universitaria de Ciencias del Trabajo* (pp. 331-344). España: Secretariado de Publicaciones e Intercambio Editorial de la Universidad de Valladolid.
- Zulkarnain, A. (2013). The mediating effect of quality of work life on the relationship between career development and psychological well-being. *International Journal of Research Studies in Psychology*, 2 (3), 67-80.



Capítulo 10. Calidad de vida en el trabajo y estrés laboral

Sharon Rodríguez Rubio

RESUMEN

El objetivo principal de este capítulo es determinar si existe una correlación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y el estrés laboral. Se seleccionaron a 104 trabajadores de organizaciones mexicanas, a quienes se aplicó el instrumento SWS-Survey de Gutiérrez, Contreras e Ito (2002) para medir el estrés laboral y la escala de calidad de vida en el trabajo de Patlán (2016) para medir esta variable, obteniéndose los resultados mediante el programa estadístico SPSS 15. Se identificó que existe una relación estadística significativa entre los ocho factores de estrés, apoyo y salud mental con los 16 factores de la calidad de vida en el trabajo. Se identificó que existe una relación estadísticamente significativa entre los ocho factores de estrés, apoyo y salud mental con los diecisiete factores de la calidad de vida en el trabajo. Se concluye con estos resultados que el estrés laboral tiene un efecto significativo en la calidad de vida en el trabajo, es decir, cuánto más alto se percibe el estrés en el trabajo, se tiene una disminución en la calidad de vida laboral.

Palabras clave: calidad de vida en el trabajo, calidad de vida laboral, estrés laboral, estrés ocupacional.

INTRODUCCIÓN

Debido a la situación socioeconómica que se está viviendo en la actualidad en nuestro país y a nivel mundial, los individuos se encuentran con frecuencia en circunstancias que los llevan a experimentar estrés. Hecho que es preocupante debido a que tiene grandes repercusiones en todos los ámbitos de su vida, como el social, el familiar, el laboral, el afectivo y la salud.

Este fenómeno ha llegado a causar gran impacto dentro de las organizaciones, debido a que cada vez se interesan y se comprometen con el recurso más importante de toda la organización, que es el capital humano. Por lo que surge el interrogante de qué consecuencias tiene el estrés laboral, particularmente en la calidad de vida en el trabajo. Es por ello que esta investigación tiene como objetivo investigar si existe un efecto significativo del estrés laboral en la Calidad de Vida en el Trabajo.

MARCO TEÓRICO

La palabra estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. El término se usó por primera vez alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como *stress*, *stresse*, *strest*, e inclusive *straisse* (Ivancevich y Matteson, 1989).

Hasta mediados del siglo XIX, el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a esos cambios, alcanzara la estabilidad del *milieu intérieur* (medio interno). Este parece ser uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias potenciales de disfunción provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o sea, de someterlo a estrés (Ivancevich y Matteson, 1989).

En el decenio de 1920-29 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon acuñó el término homeóstasis para denotar el mantenimiento del medio interno. En sus estudios adoptó el término *stress* (estrés) y se refirió a los niveles críticos de estrés, que definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (Ivancevich y Matteson, 1989).

El inicio del empleo actual del término no tiene un antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien con frecuencia se le llama padre del concepto estrés (Ivancevich y Matteson, 1989) y define el estrés como la reacción no específica del organismo a cualquier exigencia, porque afirmaba que el organismo reacciona siempre de la misma manera, independientemente de si el desencadenante del estímulo es de naturaleza grata o desagradable (como se citó en Barron, 2004, p. 4).

Para fines de esta investigación los autores se enfocarán en el estrés laboral, el cual Leka, Griffiths y Cox (2004) define como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Peiró y Rodríguez (2008) concibe el estrés laboral como la experiencia subjetiva de una persona producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes, difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella.

Se debe mencionar que el estrés laboral tiene otras denominaciones en la literatura, por lo que se puede encontrar como estrés ocupacional o estrés organizacional. Siendo las definiciones más utilizadas del estrés ocupacional las siguientes (como se citó en (Gutiérrez y Ángeles, 2012, p.65):

- Activación mente-cuerpo, resultado de las demandas físicas y psicológicas, o ambas, asociadas con el trabajo (Quick *et al.*, 1997).
- Demandas en el trabajo que exceden las habilidades de afrontamiento del trabajador (Rice, 1999).
- Proceso que involucra aspectos (laborales) que causan o precipitan en los individuos pensar que no son capaces de afrontar la situación que los amenaza, experimentando con eso sentimientos de ansiedad, tensión, frustración y enojo, como consecuencia de reconocer que tal situación está fuera de su control (Firth-Cozens y Payne, 1999).
- Conjunto de reacciones físicas y emocionales nocivas que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (Sauter *et al.*, 1997).

Por lo que a lo largo de la historia han surgido diversos modelos que pretenden explicar el proceso del estrés en el contexto laboral y que se exponen en la tabla 10-1.

Tabla 10-1. Modelos del estrés laboral (Rodríguez, 2013).	
Modelos del estrés laboral	Descripción
Modelo de ambiente social (French y Kahn, 1962)	Las características individuales y las relaciones interpersonales cambian el impacto que tiene un estresor sobre un tipo de reacción de estrés dada.
Modelo ocupacional (House, 1974)	La relación entre condiciones sociales y consecuencias, como padecimientos cardiacos, es influida por la forma en que percibe la situación el individuo.
Modelo proceso de estrés (McGrath, 1976).	El grado en que la respuesta elegida produce una conducta deseada depende, tanto de la habilidad de la persona para llevarla a la práctica como de la medida en que la conducta genere cambios de la situación.
Modelo demanda-control (Karasek, 1979).	La salud psicosocial se explica por la combinación de las demandas laborales y el control que el trabajador tiene del puesto de trabajo.
Modelo integrador del estrés y del trabajo (Ivancevich y Matteson, 1985)	Incluye las siguientes unidades: estresores, estrés percibido, resultados y consecuencias.
Modelo integrador del proceso de estrés (Peiró y Salvador, 1993)	Compuesto por seis etapas: variables ambientales, evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, variables moduladoras, respuestas a corto plazo y consecuencias.
Modelo de estrés y apoyos (Ostermann y Gutiérrez, 1999)	Considera variables negativas de estrés y positivas que contribuyen a la salud mental.

De acuerdo con la literatura, los estresores laborales juegan un papel importante en la aparición del estrés laboral, por lo que Brief y George (1991) los definen como aquellas condiciones laborales que probablemente ejercen un efecto perjudicial en la mayoría de los trabajadores expuestos a estas (como se citó en Otero, 2011, p. 311).

En la tabla 10-2 se presentan ocho propuestas de distintas taxonomías de estresores ocupacionales, en orden cronológico de acuerdo a algunos autores.

Tabla 10-2. Taxonomías de estresores ocupacionales (Otero, 2011, p. 313)	
Autores de la propuesta	Categorías de estresores
Cooper y Marshall (1976)	<ul style="list-style-type: none"> • Factores intrínsecos al puesto de trabajo. • Factores relativos a los roles. • Desarrollo de la carrera profesional. • Relaciones sociales en el trabajo. • Estructura y clima organizacional. • Fuentes extraorganizacionales.
Ivancevich y Matteson (1980)	<ul style="list-style-type: none"> • Estresores organizacionales: clima, estructura, diseño y características del puesto. • Estresores grupales: relaciones interpersonales. • Estresores individuales: variables de roles y desarrollo de la carrera profesional. • Estresores del ambiente físico.
Udris (1980)	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas relativas a la tarea. • Cualificaciones: nivel laboral, estatus y reconocimiento. • Demandas relativas al rol.

	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas relativas a las interacciones: con los superiores, compañeros y otros grupos. • Demandas relativas a la organización: clima organizacional, política organizacional, comunicación y participación.
Schuler (1982)	<ul style="list-style-type: none"> • Cualidades del trabajo. • Roles. • Desarrollo de la carrera. • Relaciones personales. • Estructura organizacional. • Cambio organizacional. • Cualidades físicas.
Quick y Quick (1984)	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas de la tarea. • Demandas de los roles. • Demandas físicas. • Demandas interpersonales.
Burke (1988)	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico. • Estresores de rol. • Estructura organizacional y características del puesto. • Relaciones con otras personas. • Conflicto trabajo-familia.
Del Hoyo (1997)	<ul style="list-style-type: none"> • Estresores del ambiente físico. • Estresores relativos al contenido de la tarea: carga mental, control de la tarea. • Estresores relativos a la organización: conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo, relaciones personales, promoción y desarrollo de la carrera.
De la Gándara, de Dios, García <i>et al.</i> , (1998).	<ul style="list-style-type: none"> • Extraorganizacionales. • Intraorganizacionales: del ambiente físico, individuales (conflicto y ambigüedad de rol, sobrecarga de trabajo, desarrollo de la carrera...), grupales (falta de cohesión del grupo, escaso apoyo social, conflicto intra e intergrupales) y organizacionales (características de la tarea, tecnología, liderazgo).

La presencia de estos estresores ocasiona que el trabajador comience a presentar síntomas de estrés laboral, trayéndole consecuencias en lo individual como en lo organizacional. Las consecuencias a nivel individual, de acuerdo con Nieto (2006) son:

1. Síndrome de ansiedad. La ansiedad es un estado psicofisiológico de carácter displacentero por el que el individuo vive un miedo difuso, una zozobra ante lo que percibe como una amenaza probable, real o imaginaria. Supone vivir una sensación de espera, de alerta continua, de inquietud, de preocupación, de impaciencia, de irritabilidad. La ansiedad puede transformarse en angustia y pánico.
2. Depresión. Es un trastorno psíquico que afecta los pensamientos, los sentimientos, la conducta y la salud física.
3. Síndrome del quemado (*burnout*). En 1974 Freudenberger emplea el término *burnout* con el significado de agotado, que ha quemado toda la energía que poseía. Su causa es una entrega excesiva al trabajo, con la creencia que posee reservas energéticas mayores de las que realmente están disponibles. Los síntomas del quemado se agrupa en tres categorías:
 - Psicósomáticos: falta de atención y limitación cognitiva, fatiga crónica, dolor de cabeza, úlcera gastroduodenal, trastornos intestinales, dolor de espalda o de cuello, hipertensión y pérdida de la menstruación.
 - Conductuales: absentismo, violencia, incapacidad de relajación, consumo de tabaco, alcohol y otras drogas, expresiones sarcásticas.
 - Emocionales: impaciencia, irritabilidad, ansiedad, dificultad de concentración, descenso de la autoestima y de

las expectativas personales y profesionales, aislamiento, desgano y escapismo.

4. Las neurosis activadas por el estrés. El neurótico es una persona que se comporta sin sobrepasar las normas legales, no está loco, tiene un buen juicio sobre la realidad, pero sus preocupaciones son más exageradas que las de la mayoría, más intensas y desproporcionadas sobre el futuro (trabajo, familia, cónyuge, dinero, etc.), de igual manera es más nervioso. Los principales síndromes neuróticos son los siguientes:
 - Trastornos histéricos: de disociación, conversión y somatización.
 - Fobias: agorafobia, claustrofobia, zoofobia, fobia social, fobia inespecífica.
 - Trastorno obsesivo compulsivo: la persona soporta ideas molestas y realiza actos inútiles si quiere que se aminore la ansiedad, o ambos.
 - Síndrome hipocondríaco: temores infundados sobre enfermedades imaginarias, con síntomas que se exageran y que son de tipo funcional, no orgánico.
5. Adicciones. Para equilibrar el estado psíquico distorsionado por las experiencias crónicas del estrés, los individuos buscan ciertas compensaciones de tipo adictivo. Estas adicciones pueden ser con o sin drogas. En el primer grupo se encuentran las siguientes adicciones a drogas: blandas (tabaco, alcohol, café, té), automedicación de psicofármacos (hipnóticos, sedantes) y abuso de estupefacientes: naturales (opio, morfina, cocaína y cannabis) y sintéticos (éxtasis, crack, LSD).
En el segundo grupo, se encuentran las adicciones sin droga, siendo las siguientes: al trabajo, al alimento (bulimia, anorexia nerviosa), a los juegos de azar y al sexo.
6. Enfermedades psicosomáticas. Puede sufrir cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial, dolor de cabeza y trastornos músculoesqueléticos (como lumbalgias y de los miembros superiores) Leka, Griffiths y Cox (2004).

Es importante mencionar que principalmente el estrés afectará la calidad de vida del trabajador, ya que causará grandes efectos negativos en lo que respecta a su salud: física, mental y emocional, interfiriendo en las diversas actividades que realiza en su vida cotidiana así como en los ámbitos en los que se desarrolla: familiar, laboral, social y emocional. Situación que pone no sólo en riesgo su vida, sino también la de la propia organización, ya que, si el trabajador no se encuentra en óptimas condiciones, la calidad y productividad con la que realiza sus quehaceres laborales se verá gravemente afectado.

En cuanto a las consecuencias a nivel organizacional, si afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave del personal, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad.

Una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no sólo los resultados, sino, en última instancia, la supervivencia de la propia entidad Leka, Griffiths y Cox (2004).

El estrés laboral puede afectar a las entidades del siguiente modo: aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, deterioro del rendimiento y la productividad, incremento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes, aumento de las quejas de usuarios y clientes, efectos negativos en el reclutamiento de personal, aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés y deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como del exterior Leka, Griffiths y Cox (2004).

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Al ser la calidad de vida en el trabajo (CVT) una consecuencia muy importante del estrés laboral se definirá de acuerdo con Guízar (2003) quién dice que se basa en el principio de que los trabajadores constituyen capital humano que debe ser desarrollado y no sólo utilizado. El trabajo no debe perjudicar o degradar el aspecto humano del trabajador y debe contribuir a que éste se desempeñe en otras actividades vitales, como los de ciudadano, cónyuge o padre.

Segurado y Agulló (2002) señalan que las definiciones de CVT identificadas en la literatura se integran en tres grupos (como se citó en Patlán, 2016).

- Definiciones clásicas. Se basan en la valoración del trabajador con respecto a su medio de trabajo, con predominio en la satisfacción laboral, experiencias en la organización, motivación por el trabajo, proceso de humanización, necesidades personales o vida privada.
- Definiciones enfocadas en la organización.> Se refieren a un conjunto de factores relacionados con los procesos y cambios en la dinámica organizacional que afecta al trabajador y que dan origen a la eficacia organizacional, la participación en la solución de problemas y toma de decisiones; el bienestar de los trabajadores, las estrategias para incrementar los niveles de productividad y la satisfacción laboral, los aspectos operativos y las relaciones del trabajo.
- Definiciones recientes. Estas definiciones se caracterizan por la identificación de la CVT con la satisfacción que el trabajo genera al trabajador y que, derivado de las nuevas formas de gestionar el recurso humano, otorgan un papel importante a las organizaciones para determinar la calidad de vida en el trabajo.

En conclusión, todas las definiciones se basan en que la calidad de vida en el trabajo consiste en brindar al trabajador las condiciones necesarias para que realice sus actividades en un ambiente que le proporcione bienestar tanto físico, psicológico y emocional, o ambos; lo que traerá como consecuencia que tenga un mejor desenvolvimiento dentro de la organización y se sienta más productivo, satisfecho y motivado con su participación.

A lo largo del estudio de la calidad de vida en el trabajo han surgido distintas perspectivas metodológicas, este artículo se basa en la de Segurado y Agulló (2002, p. 828), quienes señalan que se aborda la calidad de vida en el trabajo desde dos perspectivas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVT psicológica. Ambas presentan diferencias en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de empleo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.

En la tabla 10-3 la su primera columna indica la perspectiva de la CVL de la que se está hablando, en la segunda columna el nivel de análisis que tiene esa perspectiva, en la tercera, el foco de interés en que se centra la perspectiva, en la cuarta, los aspectos relevantes que la caracterizan y en la quinta columna el objetivo general de la perspectiva.

Tabla 10-3. Principales perspectivas teóricas de la calidad de vida laboral (Segurado y Agulló, 2002, p. 829)

Perspectiva de la CVL	Nivel de análisis	Foco de interés	Aspectos relevantes	Objetivo general
Psicológica	Micro	Trabajador	Subjetividad individual	Bienestar y salud del trabajador.
Entorno de trabajo	Macro	Organización	Organización	Productividad y eficacia de la organización.
CVL = Calidad de vida laboral.				

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida por medio del logro de los intereses organizacionales. El centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran (Segurado y Agulló, 2002).

En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina esos aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización (Segurado y Agulló, 2002).

En definitiva, ambos enfoques, pese a compartir la meta común de mejorar la calidad de la vida laboral, discrepan en cuanto a los objetivos perseguidos. La perspectiva denominada calidad de vida en el trabajo psicológica persigue, fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Sin embargo, la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacionales como paso previo, sin el que no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador (Segurado y Agulló, 2002). Por lo que si no se procura tener una adecuada calidad de vida en el trabajo, tendrá consecuencias en lo que respecta a la motivación y a la satisfacción de los trabajadores. En la organización afecta la productividad, la calidad del producto y, por último, al beneficio y la proporción de rendimiento por acción (Turcotte, 1986).

Los principales indicadores de la mala calidad de vida en el trabajo se refieren al absentismo y a la proporción de rotación de la mano de obra, al de número quejas y de huelgas, a los conflictos, al despilfarro, a los accidentes y, por último, al estrés o a la pérdida de creatividad. El resultado final de la calidad de vida en el trabajo se refleja en la salud física y psicológica del trabajador en relación con accidentes, depresiones y crisis cardíacas (Turcotte, 1986).

MÉTODO

Preguntas de investigación

Las preguntas que guían esta investigación son:

- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida en el trabajo?
- ¿Qué efecto tiene el estrés laboral en la calidad de vida en el trabajo?

Hipótesis

Estos cuestionamientos permite establecer las siguientes hipótesis:

- H_{a1} : El estrés laboral tiene un efecto significativo en la calidad de vida en el Trabajo.
- H_{o2} : El estrés laboral no tiene un efecto significativo en la calidad de vida en el trabajo.

Tipo y diseño de investigación

Investigación no experimental, de tipo transversal, correlacional, ex-posfacto.

Variables

- Variable antecedente: estrés laboral.
- Variable consecuente: calidad de vida en el trabajo.

Población y muestra

- Consistió en 104 trabajadores: 55.8% hombres y 41.3% mujeres con un rango de edad entre 25 a 62 años.

Instrumentos

Calidad de vida en el trabajo: se utilizó la versión completa de la ECVT de Patlán (2012), este instrumento está formado por 254 reactivos tipo Likert de 6 puntos, integrados por 17 factores agrupados en 5 categorías y por variables sociodemográficas.

Estrés, apoyo y salud mental: se utilizó la versión completa de la escala de estrés SWS-Survey de Gutiérrez, Contreras e Ito (2002), que se conforma por 200 reactivos que comprenden tres dimensiones: social, trabajo y personal, en sus aspectos de apoyos y estresores. Además incluye dos escalas de salud mental (buena salud mental y salud mental deficitaria).

Contexto y escenario

Se aplicó en organizaciones del sector privado, específicamente del sector servicios.

Procedimiento

Se aplicaron los instrumentos de medición dentro de las instalaciones de las organizaciones, previa autorización de los directivos y de los trabajadores.

Análisis de datos

Se realizó el análisis de confiabilidad de los instrumentos de medición. Además, se realizaron análisis descriptivos de las dos variables consideradas en esta investigación, se determinaron relaciones significativas mediante la estimación del coeficiente de correlación producto-momento de Pearson. Finalmente, para identificar el efecto significativo que tiene el estrés laboral en la CVT se estimaron regresiones lineales múltiples de tipo jerárquico.

RESULTADOS

Estadísticas descriptivas y confiabilidad de estrés, apoyo y salud mental

En la tabla 10-4 se presentan las estadísticas descriptivas de los 8 factores de estrés, apoyo y salud mental, así como la confiabilidad de los mismos, con una muestra de 104 trabajadores evaluados. La puntuación media más baja correspondió al factor 7, Salud mental deficitaria (media = 1.94 y desviación estándar = .51) y la más alta al factor 8. Buena salud mental (media = 4.23 y desviación estándar = .33). Con respecto a la confiabilidad, la mayoría de los factores obtuvo un alpha de Cronbach de .800 en adelante, con excepción del factor 8. Buena salud mental teniendo un alpha de Cronbach de .686, así como el factor 2. Apoyo social teniendo un alpha de Cronbach de .688 y el factor 5. Estrés personal con un alpha de Cronbach de .780.

Variable	<i>n</i>	Media	DE	Mínimo	Máximo	Alpha de Cronbach
1. Estrés social.	104	2.39	.54	1.07	4.06	.820
2. Apoyo social.	104	4.21	.34	3.20	4.93	.688
3. Estrés en el trabajo.	104	2.54	.64	1.14	3.87	.829
4. Apoyo en el trabajo.	104	3.92	.51	2.19	4.73	.862
5. Estrés personal.	104	2.41	.47	1.47	3.40	.780
6. Apoyo personal.	104	4.18	.39	2.93	5.00	.810
7. Salud mental deficitaria.	104	1.94	.51	1.06	3.56	.857
8. Buena salud mental.	104	4.23	.33	3.38	5.00	.686

n = número de individuos; DE = desviación estándar.

Estadísticas descriptivas y confiabilidad de la calidad de vida en el trabajo

Las estadísticas descriptivas de los 17 factores de la calidad de vida en el trabajo, con una muestra de 104 trabajadores evaluados se muestran en la tabla 10-5. La puntuación media más baja correspondió al F9. Retribución económica por el trabajo (media = 3.45 y desviación estándar = 1.01) y la más alta al F2. Satisfacción con el trabajo (media = 5.23 y desviación estándar = .52). La confiabilidad de la escala arrojó valores del Alpha de Cronbach entre 0.711 y 0.935.

Variables	<i>n</i>	Media	DE	Mínimo	Máximo	Alpha de Cronbach
-----------	----------	-------	----	--------	--------	-------------------

Factores individuales						
F1. Equilibrio trabajo-familia.	104	4.22	.83	2.85	6.00	.852
F2. Satisfacción con el trabajo.	104	5.30	.52	3.00	6.00	.711
Factores del entorno sociolaboral						
F3. Desarrollo laboral y profesional.	104	4.02	.95	1.55	5.73	.860
F4. Motivación en el trabajo.	104	4.06	.93	2.10	5.70	.852
F5. Bienestar en el trabajo.	104	4.76	.76	2.64	6.00	.857
Factores del ambiente de trabajo						
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo.	104	4.44	.76	2.70	6.00	.802
F7. Seguridad y salud en el trabajo.	104	4.71	.79	2.56	6.00	.898
Factores del trabajo y la organización						
F8. Contenido y significado del trabajo.	104	4.64	.83	2.43	6.00	.810
F9. Retribución económica por el trabajo.	104	3.45	1.01	1.27	5.93	.935
F10. Autonomía en el trabajo.	104	4.31	.83	1.71	6.00	.787
F11. Estabilidad laboral.	104	3.91	1.08	1.00	6.00	.870
F12. Participación en la toma de decisiones.	104	3.97	.90	1.62	5.69	.903
Factores del entorno sociolaboral						
F13. Relaciones interpersonales.	104	4.77	.79	2.85	6.00	.873
F14. Retroalimentación.	104	3.96	1.01	1.40	6.00	.880
F15. Apoyo organizacional.	104	4.21	1.01	1.73	6.00	.904
F16. Reconocimiento.	104	3.89	.98	1.00	6.00	.858
Calidad de vida en el trabajo (global)						
F17. Calidad de vida en el trabajo.	104	4.53	.85	2.00	6.00	.874
<i>n</i> = tamaño de muestra; DE = desviación estándar.						

RELACIÓN ENTRE ESTRÉS, APOYO Y SALUD MENTAL CON CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Mediante la estimación del coeficiente de correlación producto-momento de Pearson se identificaron correlaciones estadísticas significativas entre las siguientes variables:

- **Estrés personal y CVT.** El factor 1, Estrés personal se asoció negativa y significativamente con el factor 5. Bienestar en el trabajo ($r = -.213, p \leq .05$), con el factor 12. Participación en la toma de decisiones ($r = -.209, p \leq .05$), con el factor 13. Relaciones interpersonales ($r = -.302, p \leq .01$), con el factor 14. Retroalimentación ($r = -.262, p \leq .05$) y con el factor 16. Reconocimiento ($r = -.212, p \leq .05$).
- **Estrés en el trabajo y CVT.** El factor 2. Estrés en el trabajo se asoció negativa y significativamente con el factor 1. Equilibrio trabajo familia ($r = -.334, p \leq .01$), con el factor 2. Satisfacción con el trabajo ($r = -.302, p \leq .01$), con el factor 3. Desarrollo laboral y profesional ($r = -.639, p \leq .01$), con el factor 4. Motivación en el trabajo ($r = -.627, p \leq .01$), con el factor 5. Bienestar en el trabajo ($r = -.569, p \leq .01$), con el factor 6. Condiciones y medio ambiente de trabajo ($r = .521, p \leq .01$), con el factor 7. Seguridad y salud en el trabajo ($r = -.307, p \leq .01$), con el factor 8. Contenido y significado del trabajo ($r = -.497, p \leq .01$), con el factor 9. Retribución económica por el trabajo ($r = -.456, p \leq .01$); con el factor 10. Autonomía en el trabajo ($r = -.450, p \leq .01$), con el factor 11. Estabilidad laboral ($r = -.363, p \leq .01$), con el factor 12. Participación en la toma de decisiones ($r = -.548, p \leq .01$), con el factor 13. Relaciones interpersonales ($r = -.590, p \leq .01$), con el factor 14. Retroalimentación ($r = -.570, p \leq .01$), con el factor 15. Apoyo organizacional ($r = -.627, p \leq .01$), con el factor 16. Reconocimiento ($r = -.606, p \leq .01$) y con el factor 17. Calidad de vida en el trabajo ($r = -.589, p \leq .01$).
- **Estrés social y CVT.** El factor 3. Estrés social se correlacionó negativa y significativamente con el factor 3. Desarrollo laboral y profesional ($r = -.267, p \leq .01$), con el factor 5. Bienestar en el trabajo ($r = -.281, p \leq .01$), con el factor 6. Condiciones y medio ambiente de trabajo ($r = -.268, p \leq .01$), con el factor 7. Seguridad y salud en el trabajo ($r = -.234, p \leq .05$), con el factor 9. Retribución económica por el trabajo ($r = -.262, p \leq .05$), con el factor 10. Autonomía en el trabajo ($r = -.240, p \leq .05$), con el factor 12. Participación en la toma de decisiones ($r = -.276, p \leq .01$); con el factor 13. Relaciones interpersonales ($r = -.347, p \leq .01$), con el factor 15. Apoyo organizacional ($r = -.208, p \leq .05$), con el factor. 16 Reconocimiento ($r = -.232, p \leq .05$) y con el factor 17. Calidad de vida en el trabajo ($r = -.210, p \leq .05$).
- **Salud mental deficitaria y CVT.** El factor 4. Salud mental deficitaria se correlacionó negativa y significativamente con el factor 3. Desarrollo laboral y profesional ($r = -.237, p \leq .05$), con el factor 4. Motivación en el trabajo ($r = -.213, p \leq .05$), con el factor. 5 Bienestar en el trabajo ($r = -.349, p \leq .01$), con el factor 8. Contenido y significado del trabajo ($r = -.290, p \leq .01$), con el factor 9. Retribución económica por el trabajo ($r = -.317, p \leq .01$), con el factor 10. Autonomía en el trabajo ($r = -.237, p \leq .05$), con el factor 11. Estabilidad laboral ($r = -.248, p \leq .05$); con el factor 12. Participación en la toma de decisiones ($r = -.277; p \leq .01$), con el factor 13 Relaciones interpersonales ($r = -.318, p \leq .01$), con el factor 15. Apoyo organizacional ($r = -.209, p \leq .05$), con el factor 16. Reconocimiento ($r = -.289, p \leq .01$) y con el factor 17. Calidad de vida en el trabajo ($r = -.256, p \leq .05$).
- **Apoyo personal y CVT.** El factor 5. Apoyo personal se correlacionó significativa y positivamente con el

- factor 3. Desarrollo laboral y profesional ($r = .229, p \leq .05$), con el factor 5. Bienestar en el trabajo ($r = .396, p \leq .01$), con el factor 8. Contenido y significado del trabajo ($r = .397, p \leq .01$), con el factor 9. Retribución económica por el trabajo ($r = .394, p \leq .01$), con el factor 10. Autonomía en el trabajo ($r = .270, p \leq .01$), con el factor 11. Estabilidad laboral ($r = .227, p \leq .05$), con el factor 12. Participación en la toma de decisiones ($r = .209, p \leq .05$) y con el factor 17. Calidad de vida en el trabajo ($r = .330, p \leq .01$).
- **Apoyo en el trabajo y CVT.** El factor 6. Apoyo en el trabajo se correlacionó significativa y positivamente con el factor 1. Equilibrio trabajo familia ($r = .288, p \leq .01$), con el factor 2. Satisfacción con el trabajo ($r = .419, p \leq .01$), con el factor 3. Desarrollo laboral y profesional ($r = .612, p \leq .01$), con el factor 4. Motivación en el trabajo ($r = .663, p \leq .01$), con el factor 5. Bienestar en el trabajo ($r = .822, p \leq .01$), con el factor 6. Condiciones y medio ambiente de trabajo ($r = .345, p \leq .01$), con el factor 8. Contenido y significado del trabajo ($r = .686, p \leq .01$), con el factor 9. Retribución económica por el trabajo ($r = .388, p \leq .01$), con el factor 10. Autonomía en el trabajo ($r = .587, p \leq .01$), con el factor 11. Estabilidad laboral ($r = .349, p \leq .01$), con el factor 12. Participación en la toma de decisiones ($r = .557, p \leq .01$), con el factor 13. Relaciones interpersonales ($r = .480, p \leq .01$), con el factor 14. Retroalimentación ($r = .479, p \leq .01$), con el factor 15. Apoyo organizacional ($r = .673, p \leq .01$), con el factor 16. Reconocimiento ($r = .605, p \leq .01$) y con el factor 17. Calidad de vida en el trabajo ($r = .789, p \leq .01$).
 - **Apoyo social y CVT.** El factor 7. Apoyo social se correlacionó significativa y positivamente con el factor 1. Equilibrio trabajo familia ($r = .232, p \leq .05$), con el factor 2. Satisfacción con el trabajo ($r = .254, p \leq .05$), con el factor 4. Motivación en el trabajo ($r = .242, p \leq .05$), con el factor 5. Bienestar en el trabajo ($r = .315, p \leq .01$), con el factor 8. Contenido y significado del trabajo ($r = .340, p \leq .01$), con el factor 10. Autonomía en el trabajo ($r = .321, p \leq .01$), con el factor 12. Participación en la toma de decisiones ($r = .234, p \leq .05$), con el factor 16. Reconocimiento ($r = .215, p \leq .05$) y con el factor 17. Calidad de vida en el trabajo ($r = .242, p \leq .05$).
 - **Salud mental buena y CVT.** El factor 8. Salud mental buena se correlacionó significativa y positivamente con el factor 2. Satisfacción con el trabajo ($r = .201, p \leq .05$), con el factor 5. Bienestar en el trabajo ($r = .323, p \leq .01$), con el factor 8. Contenido y significado del trabajo ($r = .347, p \leq .01$), con el factor 9. Retribución económica por el trabajo ($r = .251, p \leq .05$), con el factor 11. Estabilidad laboral ($r = .286, p \leq .01$), con el factor 12. Participación en la toma de decisiones ($r = .214, p \leq .05$), con el factor 16. Reconocimiento ($r = .229, p \leq .05$) y con el factor 17. Calidad de vida en el trabajo ($r = .230, p \leq .05$).

Calidad de vida en el trabajo	Estrés, apoyo y salud mental							
	1. Estrés personal	2. Estrés en el trabajo	3. Estrés social	4. Salud mental deficiente	5. Apoyo personal	6. Apoyo en el trabajo	7. Apoyo social	8. Buena salud mental
Factores individuales								
F1. Equilibrio trabajo familia.		-.334**				.288**	.232*	
F2. Satisfacción con el trabajo.		-.302**				.419**	.254*	.201*
Factores del entorno sociolaboral								
F3. Desarrollo laboral y		-.639**	-.267**	-.237*	.229*	.612**		

profesional.								
F4. Motivación en el trabajo.		-.627**		-.213*		.663**	.242*	
F5. Bienestar en el trabajo.	-.213*	-.569**	-.281**	-.349**	.396**	.822**	.315**	.323**
Factores del ambiente de trabajo								
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo.		-.521**	-.268**			.345**		
F7. Seguridad y salud en el trabajo.		-.307**	-.234*					
Factores del trabajo y la organización.								
F8. Contenido y significado del trabajo.		-.497**		-.290**	.397**	.686**	.340**	.347**
F9. Retribución económica por el trabajo.		-.456**	-.262*	-.317**	.394**	.388**		.251*
F10. Autonomía en el trabajo.		-.450**	-.240*	-.237*	.270**	.587**	.321**	
F11. Estabilidad laboral.		-.363**		-.248*	.227*	.349**		.286**
F12. Participación en la toma de decisiones.	-.209*	-.548**	-.276**	-.277**	.209*	.557**	.234*	.214*
F13. Relaciones interpersonales.	-.302**	.590**	-.347**	-.318**		.480**		
F14. Retroalimentación.	-.262*	-.570**				.479**		
F15. Apoyo organizacional.		-.627**	-.208*	-.209*		.673**		
F16. Reconocimiento.	-.212*	-.606**	-.232*	-.289**		.605**	.215*	.229*
Calidad de vida en el trabajo (global)								
F.17. Calidad de vida en el trabajo.		-.589**	-.210*	-.256*	.330**	.789**	.242*	.230*
* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$.								

Resultados del análisis de regresión lineal múltiple del estrés laboral con la calidad de vida en el trabajo

En las siguientes tablas se muestran los resultados del análisis de la regresión lineal múltiple entre las variables independientes (factores de estrés, apoyo y salud mental) y la variable dependiente (calidad de vida en el trabajo), donde se observa que el estrés laboral tiene un efecto significativo en la CVT.

Específicamente, tal como se muestra en la siguiente tabla, se identificaron efectos significativos negativos del estrés en el trabajo en el equilibrio trabajo familia ($\alpha = -.411$; $p \leq .05$), el desarrollo laboral ($\alpha = -.441$; $p \leq .01$) y profesional la motivación en el trabajo ($\alpha = -.468$; $p \leq .01$), las condiciones y medio ambiente de trabajo ($\alpha = -.621$; $p \leq .01$), la seguridad y salud en el trabajo ($\alpha = -.392$; $p \leq .05$), la retribución económica percibida por el trabajo desempeñado ($\alpha = -.302$; $p \leq .05$), la participación en la toma de decisiones ($\alpha = -.287$; $p \leq .05$), las relaciones

interpersonales ($\alpha=-.413$; $p\leq.01$), la retroalimentación ($\alpha=-.485$; $p\leq.01$), el apoyo organizacional ($\alpha=-.335$; $p\leq.01$) y el reconocimiento en el trabajo ($\alpha=-.411$; $p\leq.01$). Estos resultados nos indican que cuanto más alto es el estrés en el trabajo, la calidad de vida en el trabajo se ve deteriorada o mermada en varios de sus factores.

Otro resultado interesante identificado es el efecto significativo y positivo que tiene el apoyo en el trabajo en los factores de calidad de vida en el trabajo tales como el desarrollo laboral y profesional ($\alpha=.398$; $p\leq.01$), la motivación en el trabajo ($\alpha=.426$; $p\leq.01$), el bienestar en el trabajo ($\alpha=.878$; $p\leq.01$), el contenido y significado del trabajo ($\alpha=.559$; $p\leq.01$), la autonomía y control del trabajo ($\alpha=.556$; $p\leq.01$), la participación en la toma de decisiones ($\alpha=.408$; $p\leq.01$), las relaciones interpersonales ($\alpha=.293$; $p\leq.05$), la retroalimentación ($\alpha=.298$; $p\leq.05$), el apoyo organizacional ($\alpha=.577$; $p\leq.01$), el reconocimiento ($\alpha=.392$; $p\leq.01$) y la calidad de vida en el trabajo global ($\alpha=.760$; $p\leq.01$).

De igual forma, el apoyo personal tiene un efecto significativo y negativo en la motivación en el trabajo ($\alpha=-.276$; $p\leq.05$), el apoyo personal tiene un efecto significativo negativo en las relaciones interpersonales ($\alpha=-.575$; $p\leq.01$), el apoyo organizacional ($\alpha=-.401$; $p\leq.01$) y el reconocimiento ($\alpha=-.375$; $p\leq.01$). No obstante, el apoyo personal tiene un efecto significativo y positivo en la retribución económica percibida por el trabajo desempeñado ($\alpha=.329$; $p\leq.05$).

Adicionalmente, se identifica una relación positiva y significativa entre el estrés personal y la satisfacción con el trabajo ($\alpha=.443$; $p\leq.01$), el estrés social tiene un efecto negativo en el bienestar en el trabajo ($\alpha=-.204$; $p\leq.05$), el apoyo social tiene un efecto negativo y significativo en la retribución económica percibida por el trabajo desempeñado ($\alpha=-.318$; $p\leq.01$) y, finalmente, la salud mental buena tiene un efecto positivo y significativo en tres factores de la calidad de vida en el trabajo: estabilidad laboral ($\alpha=.341$; $p\leq.05$), las relaciones interpersonales ($\alpha=.293$; $p\leq.05$) y el reconocimiento ($\alpha=.256$; $p\leq.05$).

Cabe señalar que los resultados del análisis de regresión lineal múltiple arrojaron valores de R Múltiple que oscilan entre 0.401 y 0.841. Por lo que se refiere al porcentaje de varianza explicada, los resultados oscilaron entre 7.9% y 68.0%.

Con estos resultados se identificó que existe un efecto significativo de los factores de estrés, apoyo y salud mental en los factores de la calidad de vida en el trabajo. Este resultado es coincidente con los hallazgos reportados por Turcotte (1986), el cual afirma que los factores que originan una calidad de vida en el trabajo también son factores que provocan un nivel de estrés no deseable, siendo acertado suponer que la presencia de estrés puede significar una calidad de vida en el trabajo deteriorada (tabla 10-7).

Variables independientes	Variable dependiente: calidad de vida en el trabajo							
	F1. equilibrio trabajo Familia	F2. Satisfacción con el trabajo	F3. Desarrollo laboral y profesional	F4. Motivación en el trabajo	F5. Bienestar en el trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo	F7. Seguridad y salud en el trabajo	F8. Contenido y significado del trabajo
Estrés, apoyo y salud mental								
1. Estrés personal.	.176	.443**	.137	.105	.080	.254	.218	.048
2. Estrés en el trabajo.	-.411*	-.247	-.441**	-.468**	.076	-.621**	-.392*	-.120

3. Estrés social.	.094	.011	-.138	.101	-.204*	-.172	-.133	.051
4. Salud mental deficiente.	-.023	-.234	.038	-.127	-.098	.014	-.166	-.085
5. Apoyo personal.	.009	-.174	-.135	-.276*	-.068	-.253	-.225	.000
6. Apoyo en el trabajo.	-.032	.232	.398**	.426**	.878**	-.017	-.144	.559**
7. Apoyo social.	.198	.138	-.104	.060	-.130	.039	.035	-.001
8. Salud mental buena.	.016	.170	.136	.081	.067	.154	.297	.115
R Múltiple	.404*	.527**	.715**	.738**	.841**	.578**	.401	.700**
R ² ajustada	.083**	.212**	.465**	.502**	.680**	.270**	.079	.442**

R = coeficiente de correlación múltiple; R² ajustada = coeficiente de determinación; ** $p \leq .01$; * $p \leq .05$.

Tabla 10-7.1. Resultados del análisis de regresión jerárquica

Variables independientes	Variable dependiente: calidad de vida en el trabajo								
	F9. Retribución económica por el trabajo	F10. Autonomía y control del trabajo	F11. Estabilidad laboral	F12. Participación en la toma de decisiones	F13. Relaciones interpersonales	F14. Retroalimentación	F15. Apoyo organizacional	F16. Reconocimiento	F17. CVT
Estrés, apoyo y salud mental									
1. Estrés personal.	.103	-.025	.149	.056	-.008	-.190	.035	.028	.139
2. Estrés en el trabajo.	-.302*	-.017	-.260	-.287*	-.413**	-.485**	-.335**	-.411**	-.111
3. Estrés social.	-.066	-.149	.009	-.106	-.113	.095	-.067	.044	-.129
4. Salud mental deficiente.	-.048	.053	-.253	-.085	-.219	.011	-.082	-.164	-.008
5. Apoyo personal.	.329*	.031	-.215	-.282	-.575**	-.301	-.401**	-.375**	-.006
6. Apoyo en el trabajo.	.128	.566**	.154	.408**	.293*	.298*	.577**	.392**	.760**
7. Apoyo social.	-.318**	.154	-.119	-.003	-.069	-.155	-.070	-.027	-.100
8. Salud mental buena.	.088	-.227	.341*	.163	.293*	.157	.166	.256*	.001
R Múltiple	.571**	.632**	.468**	.633**	.690**	.649**	.765**	.705**	.807**
R ² ajustada	.261**	.344**	.145**	.347**	.426**	.364**	.546**	.450**	.618**

R = coeficiente de correlación múltiple; R² ajustada = coeficiente de determinación; ** $p \leq .01$; * $p \leq .05$.

Se identificó que existe una relación estadística significativa entre los ocho factores de estrés, apoyo y salud mental con los 17 factores de la calidad de vida en el trabajo. Este resultado es coincidente con los hallazgos reportados por Turcotte (1986), quien afirma que los factores que originan una calidad de vida mediocre en el trabajo también son factores que provocan un nivel de estrés no deseable, siendo acertado suponer que la presencia de los síntomas de estrés puede significar una calidad de vida en el trabajo inadecuada.

Respecto a la relación de estrés, apoyo y salud mental con las variables sociodemográficas se identificaron diferencias estadísticas significativas entre el estrés personal y las personas con quien vive el trabajador, presentando un nivel mayor de estrés en trabajadores que viven sólo con sus hijos. Sin embargo, en otras investigaciones se identificó que sí hay una relación entre la variable estrés y el número de personas que habitan en la misma vivienda del empleado y dependen económicamente de él. Encontrando que los empleados que tienen mayor número de responsabilidades económicas con las personas con las cuales cohabitan, manifiestan percibir niveles de estrés más altos (Ahumada, Uribe, Alba *et. al.*, s.f.)

Con respecto al estrés personal se identificaron diferencias significativas en el turno. Específicamente, se identifica que el personal que labora en el turno matutino percibe mayor estrés social que los trabajadores que laboran en el turno mixto. De acuerdo con Flores, Troyo, Valle *et. el.*, (2010), los trabajadores que laboran en el turno nocturno son los que perciben mayor estrés. Otero (2011) realiza una clasificación de los principales estresores laborales ubicando el laborar en el turno nocturno en la clasificación número dos, denominada Características estresantes del propio puesto del trabajo. Por lo que, lo encontrado en esta investigación puede deberse a que los trabajadores perciben que existe una mayor fuente de estrés en el turno matutino, por ser una hora en donde existe mucho tráfico para trasladarse al trabajo y en el horario matutino los trabajadores tienen que cumplir con otros roles de su vida tanto personal como laboral.

También se identificaron diferencias estadísticas significativas en estrés social y sexo, con un nivel mayor de estrés en mujeres. Este resultado es coincidente con los hallazgos reportados por Maruris, Cortés, Gómez *et. al.*, (2011), en cuya investigación identificaron que las mujeres muestran mayores niveles de estrés con relación a los hombres, en una muestra de 308 personas del sur de México. González y Gutiérrez (2006) señalan que la presencia de mayor estrés en mujeres se debe a que tienen un mayor riesgo que los hombres de sufrirlo, debido a que se ve incrementado por las actividades extralaborales que debe realizar, como el cuidado de los hijos y del hogar.

También se encontraron diferencias estadísticas significativas en salud mental deficitaria y sexo, con un nivel mayor de salud mental deficitaria en mujeres. Este resultado es coincidente con los hallazgos reportados por Linares y Gutiérrez (2010), en cuya investigación identificaron que las mujeres muestran mayores niveles de salud mental deficitaria con relación a los hombres, en una muestra de 205 profesores de dos escuelas de la zona norte de la Ciudad de México. Señalan estos autores que la presencia de mayor salud mental deficitaria en mujeres se debe a que las responsabilidades del hogar siguen perteneciendo en gran medida a las mujeres, ocasionando sobrecarga de trabajo que afecta también el estado físico y la salud mental, pues se ha observado que las demandas sociales que implican ser madre y además ir a trabajar producen un considerable grado de culpabilidad y ansiedad.

También se encontraron diferencias estadísticas significativas entre apoyo personal y sexo, presentando un mayor nivel de apoyo personal los trabajadores de sexo masculino. Este resultado es coincidente con los hallazgos reportados por Martínez y Osca (2002), en cuya investigación identificaron que los hombres muestran mayores niveles de apoyo familiar instrumental con relación a las mujeres, en una muestra de 250 trabajadores españoles. Es muy probable que este apoyo se deriva de que el hombre trabaja para llevar el sustento

económico al hogar y, por tanto, recibe apoyo de su familia.

En esta investigación no se hallaron diferencias significativas entre estrés personal, estrés en el trabajo y estrés social con el estado civil. Sin embargo, en otras investigaciones se reporta que las personas solteras presentan un alto nivel de estrés con respecto a personas casadas (Maruris, Cortés, Gómez *et. al.*, 2011). Russel y Cutrona (1991) afirman que las personas que tienen mejores relaciones interpersonales son menos vulnerables a los efectos del estrés o a las situaciones críticas que van enfrentando en la vida (como se citó en Landero y González, 2011, p. 35).

Con respecto al estado civil se identificaron diferencias significativas en el apoyo social. En especial, se identifica que el personal con pareja percibe mayor apoyo social que los trabajadores sin pareja. De acuerdo con Landero y González (2011), el matrimonio juega un papel de protección en la salud de las mujeres, principalmente porque ofrece apoyo social y recursos financieros.

Se encontraron diferencias estadísticas significativas entre el estrés personal y el tener hijos o no, presentando un mayor nivel de estrés personal los trabajadores que tienen hijos con respecto a los que no los tienen. Sin embargo, en otras investigaciones se reporta que hay una relación significativa entre el estrés y el número de hijos; en familias donde hay un mayor número de hijos e hijas se observa una mayor intensidad en la respuesta de estrés, tanto de las madres como de los padres (Pérez, Lorence y Menéndez, 2010).

La asistencia a cursos de capacitación mostró diferencias significativas con el estrés en el trabajo. Identificándose que los trabajadores que no toman cursos de capacitación impartidos por la organización presentan mayores niveles de estrés en el trabajo. Este resultado es coincidente con los hallazgos reportados por Meza (2002) en cuya investigación identificaron que los trabajadores muestran mayores niveles de estrés en el trabajo por la falta de cursos de capacitación, en una muestra de 46 enfermeras(os) que laboran en un hospital. Los mayores niveles de estrés se deben a que las enfermeras se estresan al realizar funciones de las cuales no han sido capacitadas con anterioridad.

También se identificaron diferencias estadísticas significativas entre el estrés social y la actividad física, presentando un mayor nivel de estrés social los trabajadores que no realizan actividad física con respecto a los que sí la realizan. Este resultado es coincidente con los hallazgos reportados por Remor y Pérez (2007) en una investigación con una muestra de 124 personas en España. Estos autores identificaron una influencia de la actividad física regular sobre los niveles de estrés, donde observaron que los individuos que practican una actividad física regular presentan un nivel de estrés percibido significativamente menor que aquellos que no lo hacen. De acuerdo al **Departamento de Salud y Servicios Humanos de EUA**, la actividad física aumenta la habilidad para realizar actividades de la vida diaria, retrasa la aparición de la discapacidad y disminuye la dependencia. De igual forma parece que la actividad física regular ayuda a la prevención de las patologías cardiovasculares, sobrepeso y obesidad y diabetes; mejora la salud músculoesquelética (densidad ósea, osteoporosis, artritis y dolor de espalda), reduce el riesgo a desarrollar cáncer, y además puede tener un efecto terapéutico (paliativo) sobre muchas de estas condiciones (como se citó en Remor y Pérez, 2007, p. 314).

En lo que se refiere a la relación de la calidad de vida en el trabajo y las variables sociodemográficas, se encontraron diferencias estadísticas significativas entre la satisfacción con el trabajo y el tipo de contrato, presentando un mayor nivel de satisfacción los empleados que tienen un contrato por tiempo indeterminado. Este resultado es coincidente con los hallazgos reportados por Santos, Guillén y Montalbán (2012), en cuya investigación identificaron que los trabajadores que tienen un contrato de duración indefinida con la Agencia de Trabajo Temporal y los trabajadores que tienen un contrato de duración determinada con la organización, presentan mayores niveles de satisfacción laboral, en una muestra de 1 074 trabajadores de una

macroorganización de Portugal, con sede en Lisboa.

Con respecto al sexo del trabajador se identificaron diferencias significativas en la retribución económica. Específicamente se identifica que los hombres perciben una mayor retribución económica por su trabajo que las mujeres. Este resultado es coincidente con los hallazgos reportados por Mendoza y García (2009), en cuya investigación identificaron que las mujeres perciben 12.4% menos de salario que los hombres con iguales características en términos de capital humano, en una muestra donde se tomó en cuenta a las 32 entidades federativas de la República mexicana, donde se dividió el territorio nacional en tres regiones: 1. Norte: Baja California, Sonora, Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas; 2, Centro: Aguascalientes, Guanajuato, San Luis Potosí, Querétaro, Estado de México, Ciudad de México, Morelos, Hidalgo, Puebla y Tlaxcala y 3. Sur: Guerrero, Oaxaca, Chiapas, Veracruz y Tabasco. Estos resultados pueden tener una explicación en los argumentos de Reskin y Padavic (1994), quienes señalan que la industrialización crea dos nuevas distinciones entre hombres y mujeres; en primer lugar asigna el trabajo remunerado a los hombres y el no remunerado a las mujeres, lo cual determinó que los hombres representaran la mayor parte de la fuerza de trabajo y tuvo como consecuencia que los empresarios organizaran el trabajo y los sistemas de salarios asumiendo que los trabajadores eran hombres y que sus ingresos debían sostener a las mujeres. Por otro lado, se estableció una nueva división del trabajo entre los hombres y las mujeres que constituían la mano de obra, asignando distintos trabajos a unos y otras (citado en Ribas, 2013, p. 11).

En esta investigación se identificaron diferencias estadísticas significativas entre la participación en la toma de decisiones y los cursos de capacitación, encontrándose que los trabajadores que sí toman cursos de capacitación impartidos por la organización presentan una mayor participación en la toma de decisiones con respecto a los trabajadores que no toman cursos de capacitación impartidos por la organización. Sin embargo, en otras investigaciones se reporta que no hay una relación significativa entre la participación en la toma de decisiones y los cursos de capacitación, debido a que los trabajadores indicaron que no perciben que exista una relación (Tamez y Abreu, 2009).

Por último, no se identificaron diferencias significativas entre equilibrio trabajo-familia con el sexo. Sin embargo, en otras investigaciones se reportan que las mujeres presentan un mayor nivel de equilibrio trabajo-familia, con respecto a los hombres (Riquelme, Rojas y Jiménez, 2012).

CONCLUSIONES

El estrés del trabajador es una preocupación creciente a escala mundial; no sólo en economías establecidas, como las de Europa o América del Norte, sino también en lugares que están pasando por una rápida industrialización (OMS, 2006), por lo que tiene un gran impacto tanto en lo individual como en lo organizacional. En lo individual se ha producido en las últimas décadas un aumento de las patologías de adaptación, al mismo tiempo que disminuye la incidencia de las infecciosas. Desde la perspectiva organizacional, el estrés puede deteriorar la propia salud organizacional entendida en sus componentes de eficacia, viabilidad de futuro y capacidad para ofrecer calidad de vida laboral a sus empleados y calidad de productos a la comunidad (Buendía, 2006).

Siendo necesario informar a las organizaciones sobre la importancia que tiene que implementen formas de trabajo más saludables para llevar a cabo las actividades diarias, teniendo como resultado que sus trabajadores al percibir que tienen un ritmo de trabajo más saludable, con mejores condiciones y que les permitan cumplir con los distintos roles de su vida, disminuyan sus niveles de estrés y aumenten su calidad de vida en el trabajo. Con esto la organización se verá beneficiada, obteniendo como resultados una disminución en la rotación de personal y un aumento en la productividad de los empleados, consiguiendo una reducción de costos y un aumento en las utilidades de la empresa.

En esta investigación se concluye que existe una relación entre el estrés laboral con la calidad de vida en el trabajo, encontrándose correlaciones estadísticas significativas entre los ocho factores de estrés, apoyo y salud mental y los 17 factores de la calidad de vida en el trabajo, específicamente en los siguientes factores: el estrés personal y CVT, el estrés en el trabajo y CVT, estrés social y CVT, salud mental deficitaria y CVT, apoyo personal y CVT, apoyo en el trabajo y CVT, apoyo social y CVT, salud mental buena y CVT. Cumpliéndose el objetivo principal de esta investigación.

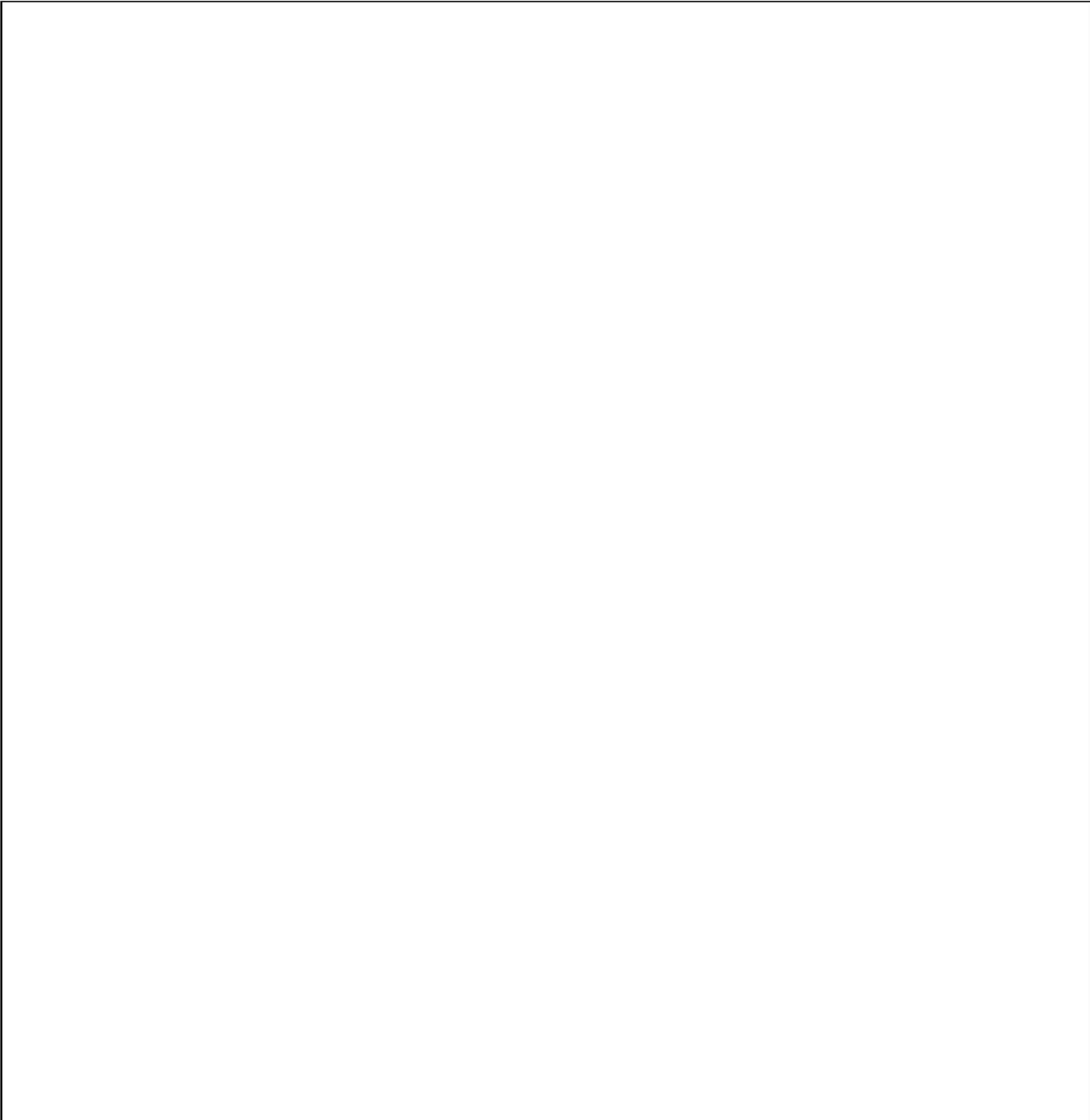
Con respecto a la confiabilidad del instrumento de estrés, apoyo y salud mental, se obtuvo un alpha de Cronbach de .800 en adelante, con excepción de dos de sus ocho factores. Demostrando ser un instrumento confiable y adecuado para medir el estrés en esta investigación.

En cuanto a las estadísticas descriptivas de estrés, apoyo y salud mental, se identificaron puntuaciones medias muy favorables en los factores de este instrumento, con excepción del factor 7. Salud mental deficitaria.

Con respecto a la confiabilidad del instrumento de calidad de vida en el trabajo se obtuvo un alpha de Cronbach de .800 en adelante en 15 de sus 17 factores, con excepción del F2. Satisfacción con el trabajo y el F10. Autonomía en el trabajo. Siendo un instrumento adecuado para medir la calidad de vida en el trabajo para la muestra de esta investigación. En cuanto a sus estadísticas descriptivas en la mayoría de sus 17 factores se obtuvieron medias altas.

En conclusión, en esta investigación se cumplió con el objetivo y se comprobó la hipótesis alterna, encontrando que sí existe un efecto significativo del estrés laboral en la calidad del trabajo. Siendo necesario informar a las organizaciones sobre la importancia que tiene que implementen formas de trabajo más saludables para llevar a cabo las actividades diarias, teniendo como resultado que sus trabajadores al percibir que tienen un ritmo de trabajo más saludable, con mejores condiciones y que les permitan cumplir con los distintos roles de su vida, disminuyan sus niveles de estrés y aumenten su calidad de vida en el trabajo. Con esto la organización se verá beneficiada, obteniendo como resultado una disminución en la rotación de personal y un aumento en la

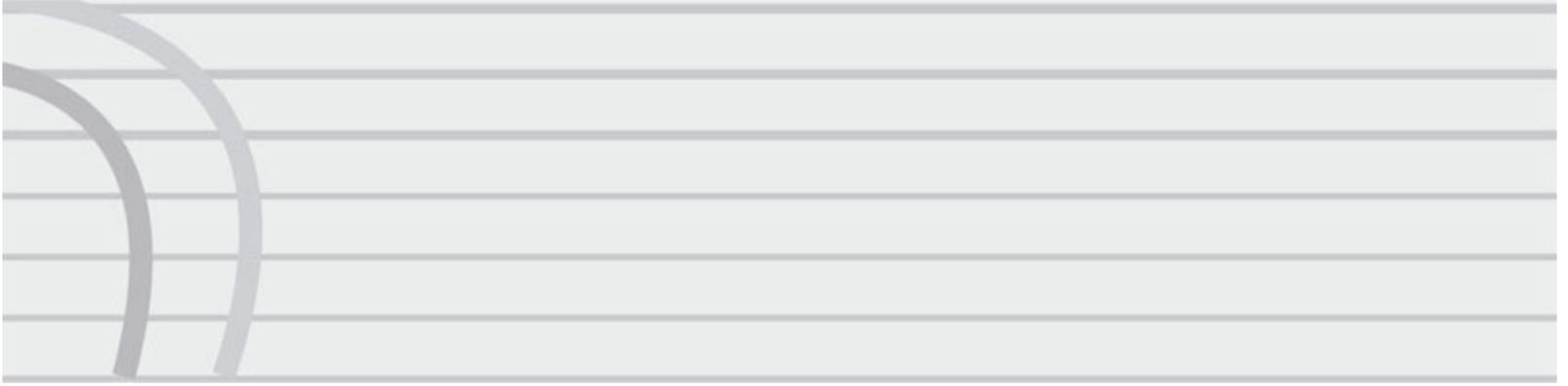
productividad de los empleados, consiguiendo una reducción de costos y un aumento en las utilidades de la empresa.



REFERENCIAS

- Ahumada, L., Uribe, C., Alba, A. y Zea, J. (s.f.). Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características sociodemográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 8 (1), 59-76.
- Barrón, J. (2004). Factores o causas que generan posibles fuentes de estrés en el ámbito laboral docente en una institución educativa. población: Universidad Nacional De Río Cuarto. *Revista de Temas Sociales: Kairos*, 8(13), 1-15.
- Brief, A. P. & George, J. M. (1991) Psychological stress and the workplace: A brief comment on Lazarus' outlook. *Journal of Social Behaviour and Personality*, 6, 15-20.
- Buendía, J. (2006). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Burke, R.J. (1988). *Sources of managerial and professional stress in large organisations*. En: Cooper, C.L. & Payne, R. (Eds). *Causes, Coping and Consequences of Stress at Work*. USA: John Wiley & Sons.
- Cooper, C.L. & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- De la Gándara, J. J., De Dios F., García M.A., y Fuertes R.J. C. (1998). *Estrés y trabajo, el síndrome de burnout*. España: Cauce Editorial.
- Del Hoyo M. (1997). *Estrés Laboral*. Madrid: Editorial INSHT. p 170-221
- Firth-Cozens, J. & Payne, R. (1999). *Stress in health professionals*. USA: John Wiley & Sons.
- Flores, M., Troyo, R., Valle, M. y Vega, M. (2010). Ansiedad y estrés en la práctica del personal de enfermería en un hospital de tercer nivel en Guadalajara. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*, 13 (1), 1-17.
- French, J.R. y Kahn, R.L. (1962). A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health. *Journal of Social Issues*, 18, 1-47.
- González, E. y Gutiérrez, E. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38 (2), 259-270.
- Guízar, R. (2003). *Desarrollo organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Gutiérrez, R. y Ángeles, Y. (2012). *Estrés organizacional*. México: Trillas.
- Gutiérrez, R., Contreras, C. y Ito, M. (2002). *Salud mental, estrés y trabajo en profesionales de la salud*. SWS Survey (Desarrollo y Criterios de Aplicación). México: UNAM.
- House, J.S. (1974). Occupational stress and coronary heart disease: A review and theoretical integration. *Journal of Health and Social Behavior*, 15, 12-27.
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Karasek, R.A. (1979), Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-307.
- Landero, R. y González, M. (2011). Apoyo social, estrés y autoestima en mujeres de familias monoparentales y biparentales. *Summa Psicológica*, 8 (1), 29-36.
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Linares, O. y Gutiérrez, R. (2010). Satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 2 (1), 31-36.
- Martínez, M. y Osca, A. (2002). Análisis psicométrico del Inventario de Apoyo Familiar para Trabajadores. *Psicothema*, 14 (2), 310-316.
- Maruris, M., Cortés, P., Gómez, L. y Godínez, F. (2011). Niveles de estrés en una población del sur de México. *Psicología y Salud*, 21 (2), 239-244.
- McGrath, J.E. (1976). *Stress and Behavior in Organizations*. En M.D. Dunnette: *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Mendoza, J. y García, K. (2009). Discriminación salarial por género en México. *Revista Latinoamericana de Economía*, 40 (156), 78-99.
- Meza, M. (2002). *Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento*. Recuperado de: https://talentohumanocun.wikispaces.com/file/view/6_estres+profesionales+enfermeria.pdf
- Nieto, J. (2006). *Cómo evitar o superar el estrés docente*. Madrid: CCS.
- OMS. (2006). *Prevención del Suicidio. Un Instrumento en el Trabajo*. Panamá: Organización
- Gutiérrez, R. & Ostermann, R. (1999). El SWS –SURVEY© de Salud mental, estrés y Trabajo. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Fairleigh Dickinson University (EUA).
- Otero, J. (2011). *Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Patlán, J. (2012). *Calidad de vida en el trabajo y salud ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas. Proyecto de Investigación*. México: UNAM-DGAPA-PAPIIT.
- Patlán, J. (2016). Significado psicológico del constructo calidad de vida en el trabajo mediante redes semánticas naturales. *Psicología y Salud*, 26 (1), 111-127.

- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Barcelona: Eudema
- Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional*. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 68-82.
- Pérez, J., Lorence, B. y Menéndez, S. (2010). Estrés y competencia parental: Un estudio con madres y padres trabajadores. *Summa Psicológica*, 17 (1), 47-57.
- Quick, J.C., Quick, J.D., Nelson, D.L., & Hurrell, J.J. (1997). *Preventative stress management in organisations*. Washington DC: American Psychological Association.
- Quick, J.C. y Quick, J.D. (1984). *Organizational Stress and Preventive Management*. Nueva York: McGraw Hill.
- Remor, E. y Pérez, M. (2007). La Relación entre Niveles de la Actividad Física y la Experiencia de Estrés y de Síntomas de Malestar Físico. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 41 (3), 313-322.
- Reskin, B. F. & Padavic, I. (1994). *Women and Men at Work*. California: Pine Forge Press, Thousand Oaks.
- Ribas, M. (2013). Desigualdades de género en el mercado laboral: un problema actual. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/24138908_Desigualdades_de_genero_en_el_mercado_laboral_un_problema_actual.
- Rice, P. L. (1999). *Stress & Health* (2ª. Edición) Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Riquelme, E., Rojas, A. y Jiménez, A. (2012). Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile. *Trabajo y Sociedad*, 8 (15), 203-215.
- Russel, D. W. & Cutrona, C. E. (1991). Social support, stress, and depressive symptoms among the elderly: test of a process model. *Psychology of Aging*, 6, 190-201.
- Apoyo Social, Estrés y Autoestima en Mujeres de Familias Monoparentales y Biparentales. Available from: https://www.researchgate.net/publication/277265793_Apoyo_Social_Estres_y_Autoestima_en_Mujeres_de_Familias_Monoparentales_y_Biparentales [accessed Sep 27, 2016].
- Santos, F., Guillén, C. y Montalbán, F. (2012). Contrato de trabajo, compromiso y satisfacción: moderación de la empleabilidad. *RAE*, 52 (3), 345-359.
- Sauter S, Hurrell J, Murphy L, Levi L. (1997). Psychosocial and organizational factors. En: Stellman J, ed. *Enciclopedia de Salud y Seguridad Ocupacional*. Vol. 1. Genova: *Organización Internacional del Trabajo*, pp. 34.1-34.77.
- Schuler, R.S. (1982). An integrative transactional process model of stress in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 3(1), 5-19.
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836.
- Tamez, G. y Abreu J. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. *International Journal of Good Conscience*, 4(1), 194-249.
- Turcotte, P. (1986). Calidad de vida en el trabajo. *Antiestrés y creatividad*. México: Trillas.



Capítulo 11. Relación de adicción al trabajo y calidad de vida en el trabajo

Viridiana Paola Torres Segura

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre la adicción al trabajo y la calidad de vida en el trabajo (CVT) en una muestra de trabajadores de organizaciones mexicanas. La muestra se formó por empleados (N =111) de diferentes organizaciones. Los resultados señalaron que existe una relación entre los factores de la escala de adicción al trabajo y los factores de la escala de calidad de vida en el trabajo. Se concluye que la adicción al trabajo influye de manera positiva y negativa en la calidad de vida en el trabajo generando conflictos en el equilibrio entre el empleo y la familia, en el contenido y significado del trabajo y en las relaciones interpersonales, pero al mismo tiempo, incrementando el número de promociones, el salario, la motivación y la satisfacción laboral.

Palabras clave: adicción al trabajo, calidad de vida en el trabajo, organizaciones mexicanas.

INTRODUCCIÓN

El trabajo, además de ser una fuente de ingresos, es una virtud que proporciona nivel de actividad, estructura del tiempo diario, desarrollo de la expresión creativa, intercambio de relaciones sociales, identidad y sentido de utilidad (Echeburúa, 2000).

También el trabajo representa para los seres humanos el principal modo de identificación con una vida productiva. Es un objetivo humano y un medio para ganarse la vida. La interacción permanente entre el hombre y su medio de trabajo físico y psicológico influye de manera definitiva en la salud positiva o negativamente (Kalimo, El-Batawi & Cooper, 1988).

Según la Organización Mundial de la Salud (2007) la población trabajadora constituye la mitad de la población del mundo y es la máxima contribuyente al desarrollo económico y social. Por eso, la salud de los trabajadores no está condicionada sólo por los peligros en el lugar de trabajo, sino también son importantes los factores sociales e individuales que ocurren ahí.

Parece ser que la imagen de persona trabajadora es altamente estimada, denota compromiso y responde a los valores de una sociedad en donde se busca el éxito y un determinado estatus, en este mismo contexto, y durante los últimos decenios, se ha estudiado un nuevo trastorno psicológico caracterizado por la pérdida de control respecto a la actividad laboral: la adicción al trabajo (Fernández-Montalvo & Echeburúa, 1998).

Recientemente ha aumentado el interés en la adicción al trabajo debido a que se le ha relacionado con factores negativos individuales y organizacionales, como conflictos en el trabajo y en la familia (Llorens & del Líbano, 2012).

Ser una persona adicta al trabajo es sinónimo de dedicar mucho tiempo a trabajar. La imagen de un adicto al trabajo es la de un alto ejecutivo vestido de traje y con portafolios. Pero, ¿qué, de esta visión de la adicción al trabajo, corresponde con lo que se ha estudiado desde la óptica científica? (Llorens & del Líbano, 2012).

Es importante señalar que en la literatura no existen estudios que relacionen las principales variables de esta investigación: la adicción al trabajo y la calidad de vida en el trabajo. Sin embargo, se ha encontrado evidencia de que la adicción al trabajo está relacionada con otros factores como: satisfacción, motivación, salud y bienestar laboral (Burke, Matthiesen & Pallesen, 2006; Brady, Vodanovich & Rotunda, 2008; Chamberlin & Zhang, 2009). Es por eso que el objetivo de esta investigación fue estudiar la relación entre la adicción al trabajo y la calidad de vida laboral en un marco de organizaciones mexicanas.

DEFINICIÓN DE ADICCIÓN AL TRABAJO

El término *workaholism* o adicción al trabajo lo utilizó, por primera vez en 1968, Wayne Oates para referirse a lo que identificaba como una compulsión a trabajar de manera incesante que afecta la salud, la felicidad y la relación con los demás. (Oates, como se citó en Llorens & del Líbano, 2012). Desde entonces, el término ha llegado a ser muy conocido y cada vez es más común en el discurso diario (Spence y Robbins, 1992).

González (2005) propone que para que el trabajo pueda ser adictivo debe ser gratificante, reforzar la autoestima y el yo, además, debe dar una sensación de poder mayor a la que daría cualquier otra actividad gratificante.

Desde el punto de vista social se le ha atribuido una connotación positiva a la dedicación intensa al trabajo, pues denota un elevado sentido de responsabilidad que corresponde a los valores que priman el éxito y el estatus (Echeburúa, 2000).

Debido a la incipiente investigación realizada sobre el tema de la adicción al trabajo aún no hay consenso en la cualidad que la define, encontrando que para algunos autores la adicción al trabajo puede ser una cualidad positiva y para otros puede ser negativa.

Esta dicotomía surge porque para autores como Machlowitz (como se citó en Mirza, 2012); Peirpel y Jones (como se citó en Llorens & del Líbano, 2012) la adicción al trabajo produce: satisfacción, productividad, motivación y sentimientos de felicidad en la persona. Otros autores, como Harpaz y Snir (como se citó en Mirza, 2012) sugieren que un trabajador incesante o adicto al trabajo es en el aspecto económico más estable y el trabajo juega un papel importante en su vida.

Investigaciones realizadas por Burke (como se citó en Mirza, 2012) señalan que hay una asociación positiva entre *workaholism* y las promociones o el aumento los que a su vez son indicadores de alto rendimiento.

Sin embargo, investigaciones realizadas por Andreassen *et. al.*, (como se citó en Mirza, 2012) apuntan que la adicción al trabajo trae consigo: problemas de salud, deterioro en las relaciones familiares y sociales, posibilidad de sufrir estrés o desgaste ocupacional, los cuales a largo plazo repercuten en el rendimiento y en la calidad de vida del trabajador.

El término adicción al trabajo lo emplearon Fernández-Montalvo y Echeburúa (Echeburúa, 2000) para referirse a un acontecimiento progresivo, excesivo y desadaptativo de la actividad laboral, que implica la falta de límites en las horas de trabajo y una interferencia en las demás actividades de la persona, como familiares, ocio, salud, etc.

Taris *et. al.*, (como se citó en Griffiths, 2011) señalan que en la adicción al trabajo existe un componente comportamental y un componente psicológico, el primero se forma por un alto número de horas de trabajo, mientras que el componente psicológico comprende la idea fija y perseverante por el trabajo, es decir, no poder desprenderse de él.

Salanova, del Líbano, Llorens y Schaufeli (2006) la definen como un daño laboral de tipo psicosocial caracterizado por el trabajo excesivo, debido fundamentalmente a una irresistible necesidad o impulso a trabajar en forma constante.

Ersoy-Kart (2005) sustenta la existencia de una necesidad incontrolable de trabajar de manera incesante. Los empleados adictos al trabajo voluntariamente pasan horas laborando a costa de su vida privada. Este fenómeno puede ser un mecanismo que libera a las personas de resolver problemas, hacer frente a sus emociones o llevar

a cabo las responsabilidades concernientes a su familia.

McMillan, O'driscoll y Brady (2004) contribuyen con una definición de adicción al trabajo al agregar que es una concentración excesiva en el trabajo, además proponen que la percepción del trabajo tiene mayor significado que las relaciones personales, los trabajadores incesantes piensan que poseen recursos limitados (sienten que no les alcanza el tiempo) y en consecuencia, evalúan la inversión en las relaciones personales como una amenaza a su vida laboral.

Echeburúa (2000) considera la adicción al trabajo como una necesidad irrefrenable de dedicar la vida y el tiempo al trabajo de un modo central y excesivo que lleva al trabajador a sentirse insatisfecho o irritable cuando se encuentra alejado de la actividad laboral.

CARACTERÍSTICAS DE UN ADICTO AL TRABAJO

A lo largo de las investigaciones se han propuesto algunas particularidades que con mayor frecuencia construyen el concepto de empleado incesante o adicto al trabajo. Por ejemplo, Castañeda y García de Alba (2011) proponen las siguientes características: comunicación interpersonal deficiente, necesidad de tener el control sobre lo concerniente al trabajo, elevado compromiso con la organización, disposición para trabajar fuera de la jornada laboral, rendimiento laboral que con el tiempo va disminuyendo por el exceso de trabajo, problemas de salud y por la desatención de las otras áreas de su vida.

El trabajador incesante no puede interrumpir o moderar su actividad laboral debido a que trata de afirmarse como persona indispensable, usando el trabajo como medio para lograrlo, llevándole a caracterizarse por su ambición competitiva, temor a perder el estatus, lo que denota inseguridad laboral o indicios de culpabilidad que provocan se avergüence de lo que sus jefes y compañeros piensan de él (Alonso-Fernández, 2003).

Spence y Robbins (1992) presentaron una escala para medir la adicción al trabajo, en la que sugieren que el *workaholism* está compuesto de tres factores: impulso para trabajar, goce del trabajo e involucramiento en el trabajo.

Además, sugieren que los trabajadores incesantes prefieren tener el control de las condiciones en donde trabajan y como resultado rara vez delegarán actividades a sus compañeros, este hecho podría menguar su rendimiento debido a los altos niveles de perfeccionismo que se exigen y que exigen en los demás (Spence & Robbins, 1992).

Schaufeli, Taris y Rhenen (como se citó en Salanova *et. al.*, 2006) postulan que los trabajadores incesantes laboran duro debido a un impulso interno y no a factores externos, como dinero, posicionamiento dentro de la empresa o cultura organizacional. Dicho impulso provoca que su trabajo llegue a ser lo más importante en sus vidas, es decir, las personas adictas al trabajo dedican más tiempo a sus actividades laborales de lo que les es exigido, esto ocasiona que sean personas de carácter intenso, competitivas, que dedican una gran cantidad de horas a sus actividades laborales, que descuidan sus relaciones familiares, sociales, e incluso, con los compañeros, que están sometidas a estrés o desgaste ocupacional.

Salanova *et. al.*, (2006) mencionan que la adicción al trabajo está compuesta de características, como trabajo excesivo, compulsivo, necesidad de control, alta importancia y significado del trabajo, alta vitalidad, energía y competitividad, problemas de rendimiento a mediano-largo plazo, problemas extralaborales, negación del problema, comunicación interpersonal deficiente, realización de tareas innecesarias, altos niveles de autoeficacia y problemas de salud.

Por su parte, Stoeber, Davis y Townley (2013) plantearon que las personas más propensas a mostrar algún nivel de adicción al trabajo son las que muestran mayor motivación laboral (caracterizada por un alto grado de conciencia sobre sus objetivos personales, por un alto grado de autocontrol, participación y motivación por recompensas internas).

Andreassen, Griffiths y Hetland (Andreassen, 2014) sugieren que en la adicción al trabajo se encuentran características, como preocupación por el trabajo, trabajar para evitar sentimientos de ansiedad y depresión, conflicto entre el empleado y las personas que le rodean o entre el tiempo que destina a actividades recreativas, sentimiento de estrés ante la imposibilidad de laborar, tolerancia a trabajar en exceso, recaída ante la imposibilidad de detenerse en el trabajo y problemas de salud.

TIPOLOGÍA DE ADICTOS AL TRABAJO

Durante las investigaciones se han reportado diferentes tipos de personas adictas al trabajo, todas estas clasificaciones han incluido factores que pretenden entender mejor este trastorno.

Por ejemplo, Scott, Moore y Miceli (Patel, Bowler, Bowler *et. al.*, 2012) identificaron tres tipos de trabajadores incesantes. Compulsivos: persona que trabaja más de lo que es debido y aunque se da cuenta de ello, no es capaz de detenerse. Dependientes y perfeccionistas: además de no poder detener su necesidad por trabajar, la persona es perfeccionista, meticulosa y quiere tener el control sobre cómo se realiza el trabajo, difícilmente trabaja en equipo y se ve envuelta en problemas con sus compañeros de trabajo debido a los altos estándares que exige. Orientados al logro: se describen como personas altamente competitivas, que buscan el éxito y la consolidación profesional, estas personas tienen que trabajar mucho, aunque esto les traiga problemas en el ámbito familiar y personal.

Al hacer una revisión de la tipología, Robinson (Patel *et. al.*, 2012) presenta una nueva clasificación. Implacables: son las personas que no paran de trabajar de forma compulsiva y constante. Bulímicos: este tipo de trabajador muestra resistencia para iniciar algún trabajo o proyecto, pero con el paso del tiempo se caracteriza por su alta de-terminación para concluirlo, dicha determinación lo deja agotado física y mentalmente, es probable que debido a esta razón muestre resistencia para iniciar algún proyecto. Con déficit de atención: este es el caso contrario a los *workaholics* bulímicos, inicia con alta determinación algún proyecto pero con el tiempo pierde interés, esta persona disfruta la adrenalina y la emoción de iniciar algún proyecto, por lo general tiene proyectos acumulados, pero con rapidez se siente aburrída, por eso busca nuevos retos, esto ocasiona que se sienta agotada antes de terminar todos los proyectos que ha adquirido. Pausados: estas personas por lo regular muestran un nivel bajo para iniciar y terminar algún trabajo, sin embargo, suelen ser metódicas, perfeccionistas, estar orientadas a los detalles, muestran dificultades para trabajar en equipo y para concluir proyectos debido a la constante revisión de estos y a su inseguridad para decidir que han terminado.

Investigaciones recientes realizadas por Van Beek, Taris y Schaufeli (como se citó en Patel *et. al.*, 2012) sugieren una nueva clasificación de empleados que incluye a los *workaholics*, basada en el compromiso organizacional como factor primordial. Dicha clasificación quedó de la siguiente manera: adictos al trabajo, comprometidos, adictos al trabajo y comprometidos, por último, no adictos y no comprometidos.

ESTADÍSTICA DE LA ADICCIÓN AL TRABAJO

Se estima que entre 5 y 8% de la población padece algún grado de adicción al trabajo (Echeburúa, 2000). Sussman, Lisha y Griffiths (Andreassen, 2014) estimaron que cerca de 10% de la población estadounidense podría ser adicta al trabajo.

Además, la edad de las personas con adicción al trabajo oscila entre los 30 y los 50 años, la población suele ser de clase media y alta que no actúa motivada por presiones económicas (Echeburúa, 2000).

También se ha encontrado una ligera diferencia entre sexos, siendo los hombres quienes muestran mayor predisposición, este hecho se puede deber a que las mujeres, por lo general, logran establecer un equilibrio entre lo afectivo y lo laboral (Echeburúa, 2000).

Un estudio realizado por *General Social Survey* en 2005 (Keown, 2007) encontró que las personas que consideraban tener algún nivel de adicción al trabajo reportaron haber trabajado al menos 50 horas por semana, la edad promedio fue de 39 años, 59% de la muestra de trabajadores incesantes eran hombres y la principal actividad laboral a la que se dedicaban era ventas y servicios.

Es importante mencionar que según la *Organisation for Economic Cooperation and Development* (2012) reportó que Canadá trabajó un promedio de 35 horas por semana y México trabajó en promedio 46 horas, siendo México el país que más horas trabaja a nivel mundial, y es probable que estas horas de trabajo estén relacionadas con motivaciones económicas, cultura organizacional o jornadas establecidas dentro de la Ley Federal del Trabajo.

SALUD Y ADICCIÓN AL TRABAJO

Viendo la importancia que tiene la salud de los trabajadores, González, Hidalgo y Salazar (2007) proponen un modelo de calidad de vida en el trabajo que sugiere que es un constructo multidimensional basado en la satisfacción de una amplia gama de necesidades personales, familiares y sociales, considerando al trabajo como el medio para preservar la economía y en especial, la salud.

Kemeny (2002) hizo una recopilación de los hallazgos obtenidos en el tema de la salud y la adicción al trabajo, dichos hallazgos reportaron que cansancio, ansiedad y presión arterial alta son problemas que se han atribuido al *workaholism*. Además, agregó que trabajar más tiempo del establecido podría ser perjudicial para la salud, de manera independiente de si hay o no indicios de adicción al trabajo.

Una encuesta nacional de salud de la población canadiense reportó que a mayor número de horas en el trabajo aumentan las posibilidades de tener problemas de salud, como aumento de peso, tabaquismo, presión arterial alta o patologías cardiovasculares, lo que sugiere que, debido a su elevado involucramiento en la organización, las personas adictas al trabajo son más propensas a presentar estos problemas (Kemeny, 2002).

En una investigación realizada por Andreassen, Hetland, Molde *et. al.*, (2011) se encontró que el elevado involucramiento en el trabajo y el impulso intrínseco están asociados al insomnio, proponiendo que los individuos que puntúan alto en el factor impulso intrínseco son aquéllos que buscan la perfección, quienes no funcionan correctamente con los retos del trabajo o no logran alcanzar las metas autoimpuestas, lo que después conduce a la incapacidad para recuperarse, que se puede manifestar en términos de insomnio y quejas subjetivas del sueño.

Por último, las circunstancias de las personas con predisposición a la adicción al trabajo son variadas y muchas veces complicadas, además, es necesaria una intervención personalizada para detectar los niveles de riesgo para sufrir adicción al trabajo en el personal, y esta responsabilidad es una situación que los directivos de la empresa deben tener presente (Fujimoto, 2014).

CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y ADICCIÓN AL TRABAJO

La investigación empírica, en general, ha llegado a la conclusión de que los eventos (tanto positivos como negativos) que ocurren dentro de las esferas del trabajo afectan las esferas que están fuera de él (Georges & Brief, 1990; Kavanagh & Halpern, 1977; Schmitt & Bedian 1982; Kornhauser, 1965; citados en Martel & Dupuis, 2006). También se ha asociado significativamente la interferencia entre el trabajo y la familia con un estado de ánimo deprimido, menor salud física y consumo excesivo de alcohol (Martínez & Ros, 2010).

Ante la dificultad de compaginar dos aspectos tan importantes en la vida de una persona como lo es su trabajo y su familia, se ha encontrado una disminución en el bienestar físico y psicológico de las personas, que causa complicaciones, como estrés, ansiedad, problemas con la satisfacción y el rendimiento de las personas (Martínez & Ros, 2010).

Por ejemplo, que una persona tenga problemas para equilibrar su trabajo con su familia puede afectar su rendimiento laboral, ya sea porque se encuentra cansado o preocupado y, si la empresa no ofrece alternativas, esto puede ocasionar ausentismo (Martínez & Ros, 2010).

De manera específica, en relación con la adicción al trabajo, Burke (como se citó en Mirza, 2012) encontró que las personas adictas al trabajo reportaron puntuaciones significativas más bajas en una escala de apoyo por parte de la organización y en el equilibrio que se establece entre el trabajo y la familia.

Granados (2011) propone que los horarios prolongados, como en el caso de un adicto al trabajo, ocasionan en la persona dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares. Sin contar que presentan problemas de insomnio, fatiga y alteraciones del ritmo circadiano.

Por su parte, Taris, Schaufeli y Verhoeven (como se citó en Brady *et al.*, 2008) confirmaron la existencia de una relación significativa entre las puntuaciones de adicción al trabajo y los conflictos fuera del trabajo en una muestra holandesa (N = 152) de voluntarios.

En un estudio realizado por Kemeny (2002) se encontró que más de la mitad (57%) de las personas que se definieron a sí mismas como adictas al trabajo se sienten preocupadas por no pasar suficiente tiempo con sus familiares y amigos, mientras que 35% de quienes no se consideraron a sí mismas adictas al trabajo no se sienten de esta manera. De alguna forma, esta información refleja que los trabajadores incesantes están conscientes de la alteración de su estilo de trabajo y lo que provoca en las vidas de quienes los rodean. Esta toma de conciencia, sin embargo, a menudo es difícil de traducir en hechos. Debido a que lograr el equilibrio requiere algo más que recortar horas de trabajo, para muchas de las personas adictas al trabajo se trata de una profunda introspección así como darle atención a las áreas que se han descuidado.

En un estudio realizado por Robinson, Carroll y Flowers (como se citó en Brady *et al.*, 2008) se comparó el distanciamiento marital y los sentimientos positivos hacia el cónyuge en una muestra (N = 326) de parejas de adictos al trabajo y parejas de no adictos. Los resultados indicaron que las parejas de los adictos al trabajo mostraron mayor distanciamiento marital y menos sentimientos positivos hacia el cónyuge que las parejas de los no adictos al trabajo. Los hallazgos muestran que el distanciamiento marital y la disminución de sentimientos positivos hacia el cónyuge podrían asociarse a menor número de respuestas afectivas, menor participación afectiva, resolución menos eficaz de las situaciones familiares, comunicación pobre, roles familiares confusos y en general, funcionamiento familiar inferior.

De la misma forma se llega al acuerdo de que la adicción al trabajo está asociada negativamente a la relación

que el trabajador incesante establece con los miembros de su familia y amigos (Brady *et. al.*, 2008). También se ha observado que los adictos al trabajo tienen dificultades con las relaciones íntimas y prácticamente no tienen tiempo para ellas (Killinger, 1991; Minirth *et. al.*, 1981; Porter, 1996; Robinson, 1998; Spruell, 1987; como se citó en Brady *et. al.*, 2008).

En el estudio de McMillan y O'Driscoll (2004) se muestra que, en efecto, hay una tendencia por parte de los adictos al trabajo a centrar más su atención en cuestiones del trabajo que en las de la familia, lo que trae consecuencias negativas.

Décadas atrás se pensaba que los hombres eran los que debían proveer el sustento de la familia y, por este razonamiento, se ha llegado a esperar que los hombres trabajen más horas de lo normal o que sean los que presenten más indicios de adicción al trabajo (Aziz y Cunningham, 2008).

Sin embargo, en la actualidad hay nuevas perspectivas sobre los roles de género, ahora los hombres y las mujeres comparten el trabajo y las responsabilidades familiares, lo que disminuye la cantidad de tiempo asignado a la función del trabajo para los hombres (Aziz y Cunningham, 2008).

Además, establece una participación laboral mucho más activa para las mujeres, esto sugiere el inicio de diferentes comportamientos y propicia una revisión sobre lo que hasta ahora se pensaba acerca de la adicción al trabajo y, que sin duda, debe estudiar la psicología actual.

SATISFACCIÓN LABORAL Y ADICCIÓN AL TRABAJO

En cuanto a la relación entre adicción al trabajo y satisfacción laboral la literatura ha reportado efectos diversos que usualmente dependen de la naturaleza de las etapas de la adicción al trabajo en las que se encontraba la muestra.

Pioneros de la investigación en el tema, como Robinson en 1999 y Spence en colaboración con Robbins en 1992, reportaron que las personas adictas al trabajo por lo general mostraban no estar contentas con sus empleos, baja satisfacción laboral, pobre desempeño y falta de interés por el trabajo en equipo. Sin embargo, otro lado de la investigación apunta que los trabajadores incesantes tienden a estar satisfechos con sus actividades laborales porque su trabajo es más importante para ellos que otro tipo de logros fuera de él (como se citó en Brady *et. al.*, 2008).

Soportando la segunda línea de investigación se encontró que las personas que disfrutan su trabajo también están altamente involucradas, muestran compromiso organizacional, además no tienen la intención de dejar la organización a corto plazo (Brady *et. al.*, 2008).

McMillan y O'Driscoll (2004) sugieren que disfrutar del trabajo es un factor crítico que, más que ser el goce de las actividades laborales, lo que hace es producir satisfacción con la vida y que debido a esta satisfacción con la vida y con el trabajo es que se puede hacer frente a situaciones difíciles, como la excesiva carga de trabajo o la presión ejercida por los superiores.

Para sustentar esta idea se encontró una investigación realizada por Further, Snir y Harpaz (como se citó en Brady *et. al.*, 2008) que informó que aquellas personas que reportaron un nivel alto de satisfacción en el empleo también trabajaron significativamente más horas por semana que aquéllas con bajos puntajes.

Un estudio realizado por Brady *et. al.*, (2008) a una muestra (N = 232) de profesionales a los que aplicaron una serie de cuestionarios que medían, entre otras cosas, adicción al trabajo, satisfacción, riesgos laborales y tiempo libre, comprobó que la adicción al trabajo es predisponente para generar conflictos familiares, pero que en lo que se refiere a la satisfacción laboral el patrón de respuesta es menos consistente; sin embargo, disfrutar de las actividades en el trabajo contribuye a mantener la satisfacción en general, por último, se encontró que es menos frecuente que los adictos al trabajo disfruten de otras actividades en su tiempo libre.

Un estudio de Andreassen, Hetland y Pallesen (2010) reportó que hay una asociación negativa entre el involucramiento en el trabajo y la satisfacción laboral. En ese mismo estudio se encontró que hay una relación significativa entre el goce del trabajo y la satisfacción de vida.

La investigación actual ha propuesto que el deseo intenso por trabajar de la persona adicta al trabajo podría deberse a la insatisfacción de ciertas necesidades. Para soportar esta idea se ha estudiado la relación entre la adicción al trabajo y la satisfacción de las necesidades básicas. Por ejemplo, se ha propuesto que cuando un trabajador se siente incompetente y le da prioridad a eso, puede llegar a trabajar en exceso para mitigar el sentimiento de incompetencia (Andreassen *et. al.*, 2010).

Deci y Ryan (como se citó en Andreassen *et. al.*, 2010) refieren que la satisfacción de las necesidades básicas es fundamental para lograr experiencias buenas y óptimas en el trabajo. Si el sentimiento de dominio del trabajo representa un espacio para la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas, entonces este estilo de trabajo puede hacer que la gente pierda el concepto del tiempo y lugar, e incluso, se olvide de comer cuando se centra en sus tareas (Andreassen *et. al.*, 2010).

González *et. al.*, (2007) propusieron que la implementación de proyectos de calidad de vida en el trabajo puede resultar útil para la organización y para sus empleados, lo que se ve reflejado en indicadores, como aumento de la motivación, mejor desenvolvimiento de sus funciones, menor rotación, ausentismo y quejas, así como, mayor satisfacción en el empleo.

También se ha encontrado que al verse afectadas las respuestas de los trabajadores dentro de la organización se podrían modificar la satisfacción en el empleo, implicación con el trabajo el esfuerzo, desempeño laboral, entre otras (Carter *et. al.*, 1990; Efraty y Sirgy, 1990; Efraty *et. al.*, 1991; como se citó en Chan y Wyatt, 2007). Y a su vez podrían aparecer otras respuestas, como ausentismo y disminución de la productividad y eficiencia (Chan & Wyatt, 2007).

Es importante mencionar que estos hallazgos dan pie a continuar con la investigación realizada en el tema, abrir paso a nuevas variables y tratar de enfocarlo en un contexto de organizaciones mexicanas.

MÉTODO

Planteamiento del problema

En esta investigación se busca conocer la relación que tiene la adicción al trabajo con la variable calidad de vida en el trabajo, con ello se pretende generar conocimiento respecto a la relación de dichas variables que sirva de base para presentar recomendaciones para investigaciones futuras.

Pregunta de investigación

¿Existe relación significativa entre la adicción al trabajo y la calidad de vida en el trabajo en una muestra de trabajadores mexicanos?

Objetivo de la investigación

El objetivo de esta investigación fue determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre la adicción al trabajo y la calidad de vida en el trabajo.

Justificación

Esta investigación pretende contribuir en la generación de conocimiento sobre la adicción al trabajo y su relación con la calidad de vida laboral, con la finalidad de participar en el progreso de la investigación realizada en el ámbito de la salud ocupacional en organizaciones mexicanas.

Hipótesis

H_{01} : La adicción al trabajo no se asocia significativamente con la variable de calidad de vida en el trabajo.

H_{a1} : La adicción al trabajo se asocia significativamente con la variable de calidad de vida en el trabajo.

Tipo y diseño de investigación

La investigación que se llevó a cabo fue de tipo transversal, *ex-post facto*, en la cual se midió la adicción al trabajo y la calidad de vida laboral en una muestra poblacional y en un tiempo único, con el propósito de describir las variables y analizar su relación significativa. El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que no se manipularon las variables.

Variables

Variable antecedente: adicción al trabajo

Definición conceptual. Acontecimiento progresivo, excesivo y desadaptativo de la actividad laboral, que implica la falta de límites en las horas de trabajo y una interferencia en las demás áreas de la persona como la familia, el ocio, la salud, etc. (Fernández-Montalvo y Echeburúa, 1998).

Definición operacional. Es el puntaje obtenido a la respuesta de los reactivos de la escala ESADIT la cual está compuesta por siete factores: impulso intrínseco, elevado involucramiento en la organización, control del trabajo, dificultad para delegar, conductas compulsivas, comunicación interpersonal deficiente y el factor global de adicción al trabajo (Torres, 2014).

Variable consecuyente: calidad de vida en el trabajo.

Definición conceptual. Es el grado de satisfacción personal y profesional determinado por la capacidad de satisfacer necesidades logrando un estado de bienestar a través de las experiencias en el contexto organizacional, actuando sobre aspectos importantes para el desenvolvimiento psicológico y socio profesional del individuo, produciendo motivación para el trabajo, mejorando la capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo y mejorando la creatividad y la voluntad para innovar y aceptar los cambios en la organización (Fernández, 1999; González, 2007; citados en Granados, 2011).

Definición operacional. Es el puntaje obtenido a la respuesta a los reactivos de la escala de CVT la cual se integra de 17 factores agrupados en factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y de la organización, factores del entorno sociolaboral y un factor global de CVT.

Participantes

Se obtuvo una muestra (N = 111) de trabajadores que tenían al menos seis meses laborando dentro de una organización mexicana. Las edades oscilaron entre los 21 y 64 años. El sexo se distribuyó así: mujeres (62%) y hombres (38%). El 11% tiene como nivel máximo de estudios la secundaria, 49% cursó hasta nivel bachillerato; 30% terminó la licenciatura y 10% tiene estudios de posgrado.

El 44% trabaja en un nivel operativo, 43% se ubica en un rango medio y el 13% tiene un nivel directivo dentro de la organización. Por último, la muestra reportó haber trabajado un promedio de 47 horas semanales.

Se aplicó en organizaciones mexicanas de carácter público y privado, cuya principal actividad económica eran los servicios, en los sectores: educativo, comercial, deportivo, farmacéutico, de comunicaciones y transportes, y salud.

Instrumentos de medición

La adicción al trabajo fue medida a través de la escala de adicción al trabajo ESADIT, construida por Torres (2014). Dicha escala está compuesta por siete factores: impulso intrínseco, elevado involucramiento en la organización, control del trabajo, dificultad para delegar, conductas compulsivas, comunicación interpersonal deficiente y el factor global adicción al trabajo. Además, esta escala evalúa la interacción de estos factores con algunas variables clasificatorias. La definición de los factores de la ESADIT se presenta en la siguiente tabla 11-1.

Tabla 11-1. Definición de los factores de la ESADYT (Torres, 2014)		
Tipo de factor	Factor	Definición
Factores primarios	F1. Impulso intrínseco	Deseo intenso que lleva al trabajador a realizar actividades laborales sin otra motivación más que el propio trabajo.
	F2. Elevado involucramiento en la organización	Dedicar tiempo y energía en exceso, así como, estar altamente involucrado en las actividades del trabajo, lo que impide a la persona realizar otro tipo de actividad incluso en el tiempo libre.
Factores secundarios	F3. Control del trabajo	Necesidad que tiene una persona de realizar los procedimientos de trabajo de acuerdo con estándares propios, así como controlar las condiciones y el tiempo en que se elabora, lo que llega a ocasionar irritabilidad, impaciencia y enojo al tener que esperar el trabajo de los demás o cuando se tiene la idea que los resultados de los demás no están a la altura del propio.
	F4. Dificultad para delegar	Dificultad que presenta una persona para delegar y asignar tareas a los subordinados, imposibilidad para pedir ayuda cuando no puede realizar actividades por sí solo, o para integrarse en un equipo de trabajo.
	F5. Conductas compulsivas	Conductas repetitivas que desempeña un trabajador, como revisar constantemente los procesos de trabajo e imponerse fechas para entregar sus pendientes, lo que le ocasiona ansiedad si no cumple con estos objetivos.
	F6. Comunicación interpersonal deficiente	Pérdida de interés del trabajador en establecer comunicación con las demás personas, lo que afecta la relación que establece con los demás dentro y fuera del trabajo.
Factor global	F7. Adicción al trabajo	Trastorno que se manifiesta en un trabajador por medio de la necesidad de control sobre el sobre el trabajo, la dificultad para delegar actividades, el elevado involucramiento en la organización, un deseo intenso de trabajar, la aparición de conductas repetitivas como revisar constantemente los procesos de trabajo, así como, comunicación deficiente dentro y fuera del trabajo, lo que en conjunto ocasiona irritabilidad, impaciencia y ansiedad cuando no se pueden cumplir los retos laborales.

La escala ESADIT está compuesta por 89 reactivos tipo Likert de cuatro puntos que van de nunca a siempre. Dicha escala reportó un rango de confiabilidad que va de $\alpha=.656$ a $\alpha=.836$ y una confiabilidad global de $\alpha=.818$.

La variable calidad de vida en el trabajo fue medida a través de la escala de calidad de vida en el trabajo,

construida por la Dra. Juana Patlán Pérez, en el 2012. El cuestionario se compone de 254 reactivos tipo Likert de seis puntos que van de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo. Además, evalúa la interacción de estos factores con algunas variables clasificatorias. La escala CVT reportó un rango de confiabilidad que va de $\alpha=.745$ a $\alpha=.917$ y una confiabilidad global de $\alpha=.828$. Este instrumento está integrado por 17 factores: equilibrio trabajo-familia; satisfacción con el trabajo; desarrollo laboral y profesional; motivación en el trabajo; bienestar en el trabajo; condiciones y medio ambiente de trabajo; seguridad y salud en el trabajo; contenido y significado del trabajo; retribución económica por el trabajo; autonomía en el trabajo; estabilidad laboral; participación en la toma de decisiones; relaciones interpersonales; retroalimentación; apoyo organizacional; reconocimiento y el factor global calidad de vida en el trabajo.

Procedimiento

La investigación que se llevó a cabo es transversal, *ex-post facto*, en la cual se midió la adicción al trabajo y la calidad de vida laboral en una muestra poblacional y en un tiempo único, con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia en un momento dado; se identificó la variable independiente adicción al trabajo relacionada con la variable calidad de vida laboral. Además, el diseño de la investigación fue no experimental debido a que no se manipularon las variables.

Análisis de datos

Para determinar la puntuación de la muestra respecto a las variables de la investigación se obtuvieron las medidas de tendencia central de los factores de las escalas ESADIT y CVT como son: mínimo, máximo, media y desviación estándar.

Se realizaron correlaciones de Pearson para conocer cuáles factores de la variable adicción al trabajo tuvieron relación significativa con los factores de la variable CVT. Así como para determinar la confiabilidad de los instrumentos de medición se estimó el Alpha de Cronbach.

RESULTADOS

Para cumplir con el objetivo general de la investigación se determinó el coeficiente de correlación de Pearson entre los factores que componen las escalas ESADIT y CVT.

La tabla 11-2 muestra los resultados obtenidos en el análisis, las correlaciones estadísticas significativas que se obtuvieron son las siguientes:

	F1. Impulso intrínseco	F2. Elevado involucramiento en la organización	F3. Control del trabajo	F4. Dificultad para delegar	F5. Conductas compulsivas	F6. Comunicación interpersonal deficiente	F7. Adicción al trabajo
F1. Equilibrio trabajo-familia.	.208*					-.287**	
F2. Satisfacción con el trabajo.	.319**	.195*			.254**		
F3. Desarrollo laboral y profesional.	.364**	.202*			.256**		
F4. Motivación en el trabajo.	.376**	.241*			.276**		
F5. Bienestar en el trabajo.	.212*						
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo.			-.301**	-.251*		-.310**	-.222*
F7. Seguridad y salud en el trabajo.		-.201*		-.262**		-.255*	-.267**
F8. Contenido y significado del trabajo.	.381**						
F9. Retribución económica por el trabajo.	.291**						
F10. Autonomía en el trabajo.			-.352**	-.247*		-.253*	-.247*
F11. Estabilidad laboral.							
F12. Participación en la toma de decisiones.						-.222*	
F13. Relaciones interpersonales.						-.296**	
F14. Retroalimentación.		-.199*				-.321**	-.308**
F15. Apoyo organizacional.	.286**				.265**		

F16. Reconocimiento.	.244*						
F17. Calidad de vida en el trabajo.	.313**						
* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$.							

- El factor 1. Impulso intrínseco tiene una relación estadística significativa con los siguientes factores de la escala CVT: el factor 1. Equilibrio trabajo-familia $r = .208$, ($p \leq .05$); factor 2. Satisfacción con el trabajo $r = .319$, ($p \leq .01$); el factor 3. Desarrollo laboral y profesional $r = .364$, ($p \leq .01$); el factor 4. Motivación en el trabajo $r = .376$, ($p \leq .01$); el factor 5. Bienestar en el trabajo $r = .212$, ($p \leq .05$); el factor 8. Contenido y significado del trabajo $r = .381$, ($p \leq .01$); con el factor 9. Retribución económica por el trabajo $r = .291$, ($p \leq .01$); el factor 15. Apoyo organizacional $r = .286$, ($p \leq .01$); el factor 16. Reconocimiento $r = .244$, ($p \leq .05$) y el factor 17. Calidad de vida en el trabajo $r = .313$, ($p \leq .01$).
- El factor 2. Elevado involucramiento en la organización tiene una relación estadística significativa con los siguientes factores de la escala CVT: factor 2. Satisfacción con el trabajo $r = .195$, ($p \leq .05$); factor 3. Desarrollo laboral y profesional $r = .202$, ($p \leq .05$), factor 4. Motivación en el trabajo $r = .241$, ($p \leq .05$); factor 7. Seguridad y salud en el trabajo $r = -.201$, ($p \leq .05$) y el factor 14. Retroalimentación $r = -.199$, ($p \leq .05$).
- El factor 3. Control del trabajo tiene una relación estadística significativa con los siguientes factores de la escala CVT: factor 6. Condiciones y medio ambiente de trabajo $r = -.301$; ($p \leq .01$) y entre el factor 10. Autonomía en el trabajo $r = -.352$, ($p \leq .01$).
- El factor 4. Dificultad para delegar tiene una relación estadística significativa con el factor 6. Condiciones y medio ambiente de trabajo $r = -.251$, ($p \leq .05$), el factor 7. Seguridad y salud en el trabajo $r = -.262$, ($p \leq .01$) y con el factor 10. Autonomía en el trabajo $r = -.247$, ($p \leq .05$) de la ECVT.
- El factor 5. Conductas compulsivas tiene una relación estadística significativa con los siguientes factores de la escala CVT: factor 2. Satisfacción con el trabajo $r = .254$, ($p \leq .01$); factor 3. Desarrollo laboral y profesional $r = .256$, ($p \leq .01$); factor 4. Motivación en el trabajo $r = .276$, ($p \leq .01$) y el factor 15. Apoyo organizacional $r = .265$, ($p \leq .01$).
- El factor 6. Comunicación interpersonal deficiente tiene una relación estadística significativa con los siguientes factores de la escala CVT: factor 1. Equilibrio trabajo-familia $r = -.287$, ($p \leq .01$); factor 6. Condiciones y medio ambiente de trabajo $r = -.310$, ($p \leq .01$); factor 7. Seguridad y salud en el trabajo $r = -.255$, ($p \leq .05$); factor 10. Autonomía en el trabajo $r = -.253$, ($p \leq .05$), el factor 12. Participación en la toma de decisiones $r = -.222$, ($p \leq .05$); factor 13. Relaciones interpersonales $r = -.296$, ($p \leq .01$) y el factor 14. Retroalimentación $r = -.321$, ($p \leq .01$).
- El factor 7. Adicción al trabajo tiene una relación estadística significativa con los siguientes factores de la escala CVT: factor 6. Condiciones y medio ambiente de trabajo $r = -.222$, ($p \leq .05$), el factor 7. Seguridad y salud en el trabajo $r = -.267$, ($p \leq .01$), el factor 10. Autonomía en el trabajo $r = -.247$, ($p \leq .05$) y con el factor 14. Retroalimentación $r = -.308$, ($p \leq .01$).

DISCUSIÓN

Mediante el coeficiente de correlación de Pearson se obtuvieron las correlaciones significativas entre los factores de las escalas ESADIT y CVT, las asociaciones alcanzaron un rango entre $r = .195$ y $.381$.

Por ejemplo, el F1. Impulso intrínseco se asoció con diez factores de la escala CVT. El F2. Elevado involucramiento en la organización se asoció a cinco factores de la escala CVT. El F3. Control del trabajo se relacionó con dos factores de la escala CVT. El F4. Dificultad para delegar se asoció a tres factores de la escala CVT. El F5. Conductas compulsivas se relacionó con cuatro factores de la escala CVT. El F6. Comunicación interpersonal deficiente se asoció con siete factores de la escala CVT. El F7. Adicción al trabajo se relacionó con cuatro factores de la escala CVT. Por último, el F11. Estabilidad laboral de la escala CVT fue el único que no se asoció a alguno de los factores de la escala de adicción al trabajo (ESADIT).

Con respecto al deterioro en las relaciones interpersonales dentro y fuera de la organización, entiéndase por relaciones interpersonales, el vínculo entre el trabajador incesante y su familia, amigos, compañeros de trabajo y superiores. Los hallazgos encontrados en esta investigación proponen que existe una relación negativa entre F6. Comunicación interpersonal deficiente y los factores: F1. Equilibrio entre el trabajo y la familia, F12. Participación en la toma de decisiones dentro de la organización, F13. Relaciones interpersonales y F14. Retroalimentación. Este resultado coincide con los hallazgos reportados por Andreassen *et. al.*, (como se citó en Mirza, 2012); Castañeda y García de Alba (2011); Llorens y del Líbano (2012); Kaufman y Uhlenberg (como se citó en Aziz y Cunningham, 2008); Taris, Schaufeli, y Verhoeven (como se citó en Brady *et. al.*, 2008); Burke (como se citó en Mirza, 2012) quienes proponen que una persona adicta al trabajo muestra problemas al relacionarse con los demás, percibe menor apoyo por parte de la organización, aunado a mayores conflictos dentro y fuera del lugar del trabajo, como en sus relaciones familiares, sociales y con sus compañeros de trabajo.

Estos resultados señalan que la persona adicta al trabajo podría tener dificultad para equilibrar los roles, las demandas y las presiones del trabajo con su familia o su vida personal, lo que, de acuerdo con Patlán (2012), podría generarle la sensación de estar preocupada, agobiada, estresada, incompetente, insatisfecha, inestable, desmotivada, incómoda, desconcentrada, decepcionada e incomprendida. También, se estima que, dentro de la organización, el trabajador no puede comunicarse libre y abiertamente con sus superiores, compañeros de trabajo y personas vinculadas a la organización como, clientes o usuarios, impidiéndole establecer vínculos de confianza y apoyo, lo que puede ocasionar que se sienta aislado, triste, inseguro, preocupado, molesto, frustrado, desconfiado, reprimido o antisocial.

La existencia de una relación negativa entre la comunicación interpersonal y el equilibrio entre el trabajo y la familia, y las relaciones interpersonales, también la sustentan Georges y Brief, 1990; Kavanagh y Halpern, 1977; Schmitt y Bedian 1982; Kornhauser, 1965 (como se citó en Martel y Dupuis, 2006) quienes proponen que la percepción de la satisfacción que un individuo tiene de su trabajo se extenderá a otras esferas de la vida del trabajador.

Investigaciones realizadas por Burke (Mirza, 2012) señalan que hay una asociación positiva entre la adicción al trabajo y las promociones a un mejor puesto o el aumento del salario. Lo que coincide con los hallazgos de esta investigación, ya que se encontró que los factores: F1. Impulso intrínseco, F2. Elevado involucramiento en la organización y F5. Conductas compulsivas están relacionados con el F3. Desarrollo laboral y profesional

propuesto en la escala CVT. Lo que sugiere que los trabajadores incesantes tienen más oportunidades de aplicar y desarrollar sus habilidades en el trabajo, lo que les permite adquirir conocimientos y desarrollar nuevas habilidades con la posibilidad de ascender a una mejor posición.

Stoeber *et. al.*, (2013) propusieron que las personas más propensas a mostrar algún nivel de adicción al trabajo son las que mostraron mayor motivación laboral. Este hallazgo coincide con los resultados de esta investigación, ya que se encontró una relación estadística significativa entre el F4. Motivación en el trabajo de la escala CVT y aquellas personas que dedican tiempo y energía en exceso al trabajo (F2. Elevado involucramiento en la organización).

Los hallazgos de esta investigación reportaron una relación estadística significativa entre el F2. Satisfacción en el trabajo de la escala CVT y el F2. Elevado involucramiento en la organización, el F1. Impulso intrínseco y el F5. Conductas compulsivas de la ESADIT. Lo que coincide con los hallazgos reportados por Machlowitz (como se citó en Mirza, 2012); Brady *et. al.*, (2008); Further, Snir y Harpaz (como se citó en Brady *et. al.*, 2008); quienes encontraron que existe una relación positiva entre la adicción al trabajo y la satisfacción laboral. Además, sugirieron que debido a esa satisfacción es que las personas adictas al trabajo pueden hacer frente a situaciones difíciles como la excesiva carga de trabajo o la presión ejercida por los superiores (McMillan y O'Driscoll, 2004).

Al analizar las medias de los factores de la escala ESADIT los niveles más altos fueron para los factores F1. Impulso intrínseco ($\times = 3.08$) y F5. Conductas compulsivas ($\times = 2.78$). Lo que indica que los trabajadores tienen el deseo de trabajar sin otro tipo de motivaciones, como lo económico (Spence y Robbins, 1992). Además, los empleados tienen la necesidad de apurarse, mantenerse ocupados o imponerse fechas límite para entregar su trabajo, lo cual involucra sentimientos de culpa cuando no pueden trabajar (Robinson, 1999). Este hallazgo parece de vital importancia ya que, como lo indicó la correlación entre los factores de las escalas ESADIT y CVT, el impulso intrínseco y las conductas compulsivas podrían tener repercusiones a largo plazo en la calidad de vida en el trabajo, en específico en factores, como equilibrio entre el trabajo y la familia, satisfacción laboral, motivación en el trabajo, bienestar en el trabajo, desarrollo laboral y profesional; contenido y significado del trabajo, retribución económica, apoyo organizacional y reconocimiento.

Se sugiere dar seguimiento a estas variables y establecer medidas de prevención más que de intervención. Por último, al comparar las puntuaciones medias de los factores de la escala CVT se observó que, en general, se obtuvieron puntuaciones altas ($\times \geq 4$). Lo que indica un buen nivel de calidad de vida en el trabajo dentro de la muestra de trabajadores.

CONCLUSIONES

En esta investigación se concluye que existe una relación entre los siete factores de la escala de adicción al trabajo y 16 de los 17 factores de la escala de CVT. Se obtuvo un rango de correlaciones que va de $r = .195$ a $.381$ ($p \leq .05$), lo cual indica que las asociaciones entre los factores de las escalas son moderadas.

El hecho de que la adicción al trabajo se encuentre asociada a algunos factores de la escala CVT confirma los hallazgos encontrados por Andreassen *et. al.*, (como se citó en Mirza, 2012); Castañeda y García de Alba (2011), Llorens y del Líbano (2012), Kaufman y Uhlenberg (Aziz y Cunningham, 2008), Taris, Schaufeli, y Verhoeven (como se citó en Brady *et. al.*, 2008), Burke (como se citó en Mirza, 2012) quienes plantean que una persona adicta al trabajo muestra problemas al relacionarse con los demás, percibe menor apoyo por parte de la organización, aunado a mayores conflictos dentro y fuera del lugar del trabajo, por ejemplo, en sus relaciones familiares, sociales y con sus compañeros de trabajo. Esta asociación también se confirma con el modelo de transferencia o contagio que propone que la percepción sobre la satisfacción que un individuo tiene de su trabajo se extenderá a otras áreas o esferas de su vida (Georges y Brief, 1990; Kavanagh y Halpern, 1977; Schmitt y Bedian 1982; Kornhauser, 1965; como se citó en Martel y Dupuis, 2006).

Los hallazgos sobre la existencia de una asociación entre la adicción al trabajo y el desarrollo laboral y profesional encontrados en esta investigación confirman los hallazgos propuestos por Burke (2001 citado en Mirza, 2012) quien señala que hay una asociación positiva entre la adicción al trabajo y las promociones a un mejor puesto o el aumento del salario.

Los hallazgos de la presente investigación confirman lo propuesto por Stoeber *et. al.*, (2013), quienes concluyeron que las personas más propensas a mostrar algún nivel de adicción al trabajo son las que tienen mayor motivación laboral.

En ese mismo sentido, los hallazgos encontrados en la asociación entre adicción al trabajo y satisfacción laboral los confirma Machlowitz (como se citó en Mirza, 2012), Brady *et. al.*, (2008), Further, Snir y Harpaz (como se citó en Brady *et. al.*, 2008) quienes concluyeron que existe una relación positiva entre la adicción al trabajo y la satisfacción laboral.

Una de las limitaciones de esta investigación fue que la literatura sobre la adicción al trabajo es escasa, sobre todo en un marco de organizaciones mexicanas. Además, no hay antecedentes que estudien las dos variables de esta investigación. Por lo que se recomienda continuar con la investigación sobre la adicción al trabajo y la calidad de vida laboral dentro de las organizaciones mexicanas.

Debido a que a la fecha no hay registro de alguna investigación sobre algún tipo de prevención específica para la adicción al trabajo que ofrezca protocolos de actuación confiables y válidos, se sugiere que la dirección de las próximas investigaciones esté orientada a encontrar o proponer soluciones para la prevención y el tratamiento de la adicción al trabajo, a nivel individual, organizacional o institucional.

También se sugiere combinar investigaciones cualitativas y cuantitativas para enriquecer el conocimiento sobre estas variables. Y proponer nuevas variables causales y consecuentes de la adicción al trabajo, como podrían ser puesto, cultura organizacional, desarrollo laboral y profesional; contenido y significado del trabajo, apoyo organizacional y reconocimiento.

Al mismo tiempo se confirma que existe una asociación entre la adicción al trabajo y la calidad de vida en el trabajo. Por lo tanto, se cumple con el objetivo principal de esta investigación.

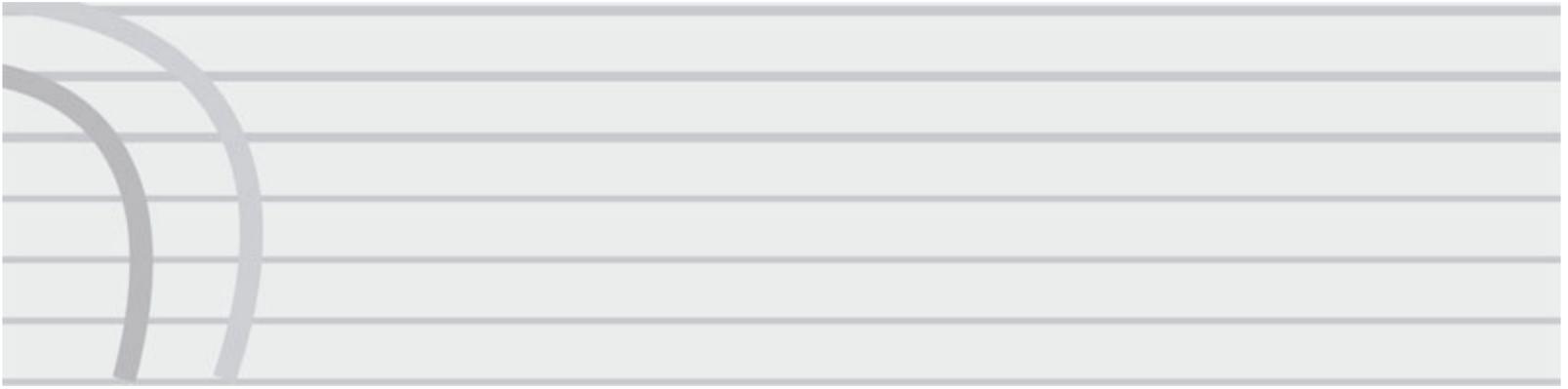
Por último, se concluye que la adicción al trabajo influye de manera positiva y negativa en la calidad de vida laboral generando conflictos en el equilibrio entre el trabajo y la familia, en el contenido y significado del trabajo, y en las relaciones interpersonales, pero al mismo tiempo, incrementando el número de promociones a un mejor puesto, salario, motivación y satisfacción en el trabajo.



BIBLIOGRAFÍA

- Alonso-Fernández, F. (2003). *Las nuevas adicciones*. Madrid: TEA Ediciones.
- Andreassen, C. (2014). Workaholism: an overview and current status of the research. *Journal of Behavioral Addictions*, 3(1), 1-11.
- Andreassen, C., Hetland, J. & Pallesen, S. (2010). The relationship between 'workaholism', basic needs satisfaction at work and personality. *European Journal of Personality*, 24, 3-17. doi: 10.1002/per.737
- Andreassen, C., Hetland, J., Molde, H. & Pallesen, S. (2011). 'Workaholism' and potential outcomes in well-being and health in a cross-occupational sample. *Stress and Health*, 27 (3), e209-e214. doi.: 10.1002/smi.1366
- Aziz, S. & Cunningham, J. (2008). Workaholism, work stress, work-life imbalance: exploring gender's role. *Gender in Management: An International Journal*, 23(8), 553-566.
- Brady, B., Vodanovich, S., & Rotunda, R. (2008). The impact of workaholism on work-family conflict, job satisfaction, and perception of leisure activities. *The Psychologist-Manager Journal*, 11, 241-263.
- Burke, R., Matthiesen, S. & Pallesen, B. (2006). Personality correlates of workaholism. *Personality and Individual Differences*, 40, 1223-1233.
- Castañeda, E. y García de Alba, J. (2011). Perspectivas actuales de la adicción al trabajo. *Psicología y Salud*, 21(1), 131-139.
- Chan, K. & Wyatt, T. (2007). Quality of work life: a study of employees in Shanghai, China. *Asia Pacific Business Review*, 13(4), 501-517.
- Echeburúa, E. (2000). *¿Adicciones sin drogas? Las nuevas adicciones: juego, sexo, comida, compras, trabajo, internet, etc.* España: Desclée de Brouwer, S.A.
- Ersoy-Kart, M. (2005). Reliability and validity of the workaholism. Battery (work-bat): Turkish form. *Social, Behavior and personality, Ankara University*, 33(6), 609-618.
- Fernández-Montalvo, J. y Echeburúa, E. (1998). Laborodependencia: cuando el trabajo se convierte en adicción. *Revista de psicopatología y Psicología clínica*, 3(2), 103-120.
- Fujimoto, T. (2014). Workaholism and mental and physical health. *The Japan Institute for Labour Policy and Training*, 11(1), 50-67.
- González, E. (2005). *El riesgo de vivir: las nuevas adicciones del Siglo XXI*. España: Ediciones Temas de hoy.
- González, R., Hidalgo, G. y Salazar, J. (2007). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de conceptualización. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal-Psicología y Salud*, 17(1), 115-123.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en Psicología*, 14(2), 271-276.
- Griffiths, M. (2011). Workaholism: a 21st century addiction. *British Psychological Society*, 24(10), 740-744.
- Kalimo, R., El-Batawi, M. & Cooper, C. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de http://whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022_spa.pdf
- Kemeny, A. (2002). Driven to excel: A portrait of Canada's workaholics. *Canadian social trends*, 11(8), 2-7.
- Keown, L. (2007). Time escapes me: workaholics and time perception. *Canadian Social Trends*, 11-008. Recuperado de <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2007001/pdf/9629-eng.pdf>
- Llorens, S. y del Libano, M. (2012). *Adicción al trabajo*. España: Editorial Síntesis.
- Martel, J. & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368.
- Martínez, M. y Ros, R. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 10(28), 5-55.
- McMillan, L. & O'Driscoll, M. (2004). Workaholism and health: implications for organizations. *Journal of Organizational Change*, 17(5), 509-519.
- McMillan, L., O'Driscoll, M., & Brady, E. (2004). The impact of workaholism on personal relationships. *British Journal of Guidance & Counselling*, 33(2), 171-186.
- Mirza, C. (2012). Positive and negative workaholism. *The Faculty of the Department of Psychology, University of Houston*, 1-18.
- Organisation for Economic Cooperation and Development (2012). Promedio de horas anuales efectivamente laboradas por trabajador en el mundo. Recuperado de <http://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=ANHRS>
- Organización Mundial de la Salud, OMS (2007). Salud de los trabajadores: plan de acción mundial 2008-2017. Recuperado de http://who.int/occupational_health/WHO_health_assembly_sp_web.pdf
- Patel, A., Bowler, M., Bowler, J. & Methe, S. (2012). A Meta-analysis of workaholism. *International Journal of Business and Management*, 7(11), 1-16. Recuperado de www.ccsenet.org/ijbm
- Patlán, J. (2012). Calidad de vida en el trabajo y salud ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas. UNAM: Proyecto de Investigación PAPIIT IN 304212.
- Robinson, B., Carroll, J. & Flowers, C. (2001). Marital estrangement, positive affect, and locus of control among spouses of workaholics and spouses of nonworkaholics: A national study. *The American Journal of Family Therapy*, 29, 397-410.
- Salanova, M., del Libano, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. (2006). Adicción al trabajo: conceptos y evaluación. *Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 27(1), 24-31.

- Spence, J. & Robbins, A. (1992). Workaholism: definition, measurement, and preliminary results. *Journal of Personality Assessment*, 58(1), 160-178.
- Stoeber, J., Davis, C. R., & Townley, J. (2013). Perfectionism and workaholism in employees: The role of work motivation. *Personality and Individual Differences*, 55(7), 733-738. doi: 10.1016/j.paid.2013.06.001
- Torres, V. (2014). Diseño, construcción y consistencia interna de la escala ESADIT para medir adicción al trabajo en organizaciones mexicanas. Artículo en prensa.



Capítulo 12. La calidad de vida laboral en las organizaciones

Juana Patlán Pérez, Alina Ramírez Santiago y Dolores Margarita Navarrete Zorrilla

RESUMEN

Este capítulo tiene la finalidad de describir el panorama actual de la calidad de vida en el trabajo en las organizaciones, así como exponer las estrategias organizacionales implementadas por algunas empresas para fomentar la calidad de vida en el trabajo. Para lo que se revisaron diversas fuentes, como material legislativo, informes realizados por distintas instituciones, la clasificación de las *Empresas con un mejor equilibrio vida y trabajo* publicado por Forbes, así como los programas organizacionales de cuatro de las empresas que integran esa clasificación. Como resultado se observa que una gran variedad de empresas se suma a la promoción de la calidad de vida en el trabajo desde un enfoque humano, y que cada organización determina qué factores específicos atender con el firme propósito de satisfacer las necesidades prioritarias de su personal. En los programas organizacionales citados se identifican los factores específicos que atiende cada programa. Se concluye que existen múltiples acciones y programas implementados a nivel gubernamental y privado enfocados a promover y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Se sugiere realizar estudios de caso sobre los programas y políticas de las empresas, pues a través de su análisis los profesionales de la salud y del trabajo podrán evaluar las fortalezas y áreas de oportunidad de las acciones de calidad de vida en el trabajo implementadas; asimismo, se podrán desarrollar nuevas estrategias, o bien, mejoras a los programas actuales e identificar el impacto de los factores de la calidad de vida en el trabajo sobre aquellas variables con las que se ha relacionado de manera tradicional en la literatura a la calidad de vida en el trabajo.

Palabras clave: calidad de vida en el trabajo, programas organizacionales, equilibrio vida-trabajo, estudio de caso.

INTRODUCCIÓN

En el contexto de las organizaciones, el escenario del entorno laboral se ha centrado principalmente en temáticas referentes a sus reformas laborales, inflación y desempleo, es decir, en situaciones ocasionadas por las crisis económicas internacionales en que se desenvuelven las economías del mundo global. Se considera que todos estos aspectos son importantes para el desarrollo de las organizaciones, sin embargo, los elementos principales que hacen que una empresa sea productiva son el capital humano, responsable de manejar, controlar y mejorar la productividad y los servicios que proporcionan las empresas.

La calidad de vida de los trabajadores se afecta por todos los acontecimientos que surgen en el mundo globalizado, es una realidad que, en su mayoría, las empresas no se han preocupado por mejorar sus procesos de calidad de vida en el trabajo, por lo que hay que analizar y reconocer a aquellas organizaciones que han logrado mejoras en este ámbito mediante la implementación de un conjunto de medidas técnicas y procedimientos establecidos generando un círculo de trabajo idóneo, una filosofía humana en el marco de la calidad de vida laboral, garantizando condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de bienestar en sus trabajadores (Durán, 2010).

Desde esta perspectiva, el presente capítulo tiene como finalidad analizar el panorama actual de la calidad de vida en el trabajo en las organizaciones. Así también se pretende analizar algunos casos de organizaciones que han implementado estrategias organizacionales para la mejora del bienestar de sus trabajadores y de sus niveles de calidad de vida en el contexto laboral, para que a partir de sus hallazgos proporcionen una orientación respecto al quehacer profesional del psicólogo en las organizaciones.

PANORAMA DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES

El incremento de formación y cualificación que demandan los perfiles de los trabajadores en el mercado laboral, la legislación sobre condiciones de trabajo y la competitividad del mercado globalizado plantean una serie de condiciones que hace que hoy día se tome mayor conciencia de la importancia de la calidad de vida en el trabajo (González, Peiró y Bravo, 1996).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014) explica, en uno de sus estudios, que las señales de deterioro del empleo en el escenario productivo contemporáneo, en particular en los países en desarrollo, han definido la idea de un concepto no muy preciso aún, la noción de trabajo decente. Esta idea, a pesar de ser un intento todavía incipiente, llama la atención sobre los efectos que puede tener la pérdida de los marcos éticos ligados al trabajo. Como contrapartida a esta preocupación se comienzan a manifestar en el mundo señales de malestar y descontento ante la certeza de que la globalización, junto con las posibilidades de desarrollo y progreso para algunas naciones o para algunos sectores sociales dentro de ellas, van dejando en el camino una secuela de excluidos. Por todo esto, se está produciendo una desigualdad cada vez mayor entre los más ricos y los más pobres que, en términos de empleo, deriva en personas que tienen buenos trabajos o trabajos decentes, aquellos que tienen trabajos precarios y aquéllos que simplemente no tienen ningún trabajo. En conjunto, estas condiciones están asociadas a los grados de seguridad o inseguridad individual o colectiva a que las naciones y grupos pueden aspirar.

Como resultado de la creciente importancia que tiene la calidad de vida en el trabajo, diversos organismos nacionales e internacionales, gubernamentales, sociales y privados buscan difundir los logros y reconocer a las empresas y organizaciones que han realizado mejoras en la materia. Algunos ejemplos se citan a continuación:

- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). A partir del año 2012 otorga el distintivo de Empresa familiarmente responsable a organizaciones cuyas prácticas se enfocan a la conciliación trabajo-familia, el otorgamiento de igualdad de oportunidades y la prevención de la violencia laboral y el hostigamiento sexual (STPS, 2014a). También, a partir del año 2005 otorga el distintivo de Empresa incluyente “Gilberto Rincón Gallardo” que tiene como propósito reconocer a los centros de trabajo que aplican una política de buenas prácticas laborales con igualdad de oportunidades, de inclusión, de desarrollo y sin discriminación hacia personas en situación de vulnerabilidad (personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas con VIH, personas de la comunidad lésbico, gay, bisexual, transexual, transgénero, travesti e intersexual y personas liberadas) (STPS, 2014b).
- Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). Propone un Modelo de equidad de género enfocado en la igualdad entre hombres y mujeres, la equidad de género, la inclusión laboral y la no discriminación en organizaciones del sector gubernamental, social y público. En el marco del modelo las empresas, organizaciones e instituciones pueden aspirar a obtener la certificación por este organismo (INMUJERES, 2007).
- *Workplace Wellness Council-Mexico* (WWCM) en colaboración con el Consejo Empresarial de Salud y Bienestar de México. Desde 2011 otorgan el reconocimiento Empresa saludablemente responsable con el propósito de reconocer e incentivar a las empresas que trabajan para mejorar la salud y el bienestar de sus

colaboradores (WWCM, 2015).

- *Great Place to Work Institute* (GPTWI). Evalúa a las empresas consideradas como los mejores lugares para trabajar, en particular, desde un enfoque de equidad de género (GPTWI, 2015a), comparándolas con sus homólogas a nivel mundial.
- El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) otorga el distintivo Empresa socialmente responsable a aquéllas que se destacan por integrar la responsabilidad en la estrategia y cultura organizacional, en especial en los ámbitos de calidad de vida en la empresa, ética empresarial y vinculación con la comunidad y el medio ambiente (CEMEFI, 2015).

En la práctica, lograr que la calidad de vida en el trabajo sea un derecho laboral en pleno ejercicio requiere la participación comprometida de las organizaciones y el Estado. A las organizaciones corresponde la implementación de programas y acciones encaminadas a satisfacer las diversas necesidades a que hace referencia la calidad de vida en el trabajo. Mientras que la participación del gobierno reside en la formulación de legislación en materia laboral y de políticas de Estado en áreas como la educación, capacitación, salud y seguridad laboral. Las organizaciones y el estado son partícipes del cambio cultural necesario para la consolidación de un paradigma laboral que garantice, ante todo, el bienestar del factor humano por medio de la calidad de vida en el trabajo.

No obstante, es importante señalar las lagunas (legales, normativas y organizacionales) y vacíos existentes en torno a lograr que la calidad de vida en el trabajo sea en la actualidad un derecho laboral. En el caso particular de México, la principal laguna está en la Ley Federal del Trabajo (STPS, 2012), si bien en esta se reconoce y se define el trabajo digno o decente, no establece expresamente la necesidad de que los centros de trabajo proporcionen al trabajador calidad de vida laboral. Este vacío genera, por lo tanto, la falta de su cumplimiento por parte de las organizaciones, o da pie a que las organizaciones implementen a discreción programas, estrategias y acciones para lograr la calidad de vida en el trabajo.

Desde el enfoque de calidad de vida en el trabajo las diversas acciones emprendidas por las organizaciones, el Estado y diversas instituciones deben estar enfocadas a la satisfacción de las necesidades de los trabajadores. En la figura 12-1 se resumen las necesidades a las que hace referencia el modelo de calidad de vida en el trabajo (Patlán, 2012), hacia dónde deben enfocarse los programas y estrategias que implementen las organizaciones (públicas y privadas), así como los resultados y el impacto de los programas en los trabajadores.

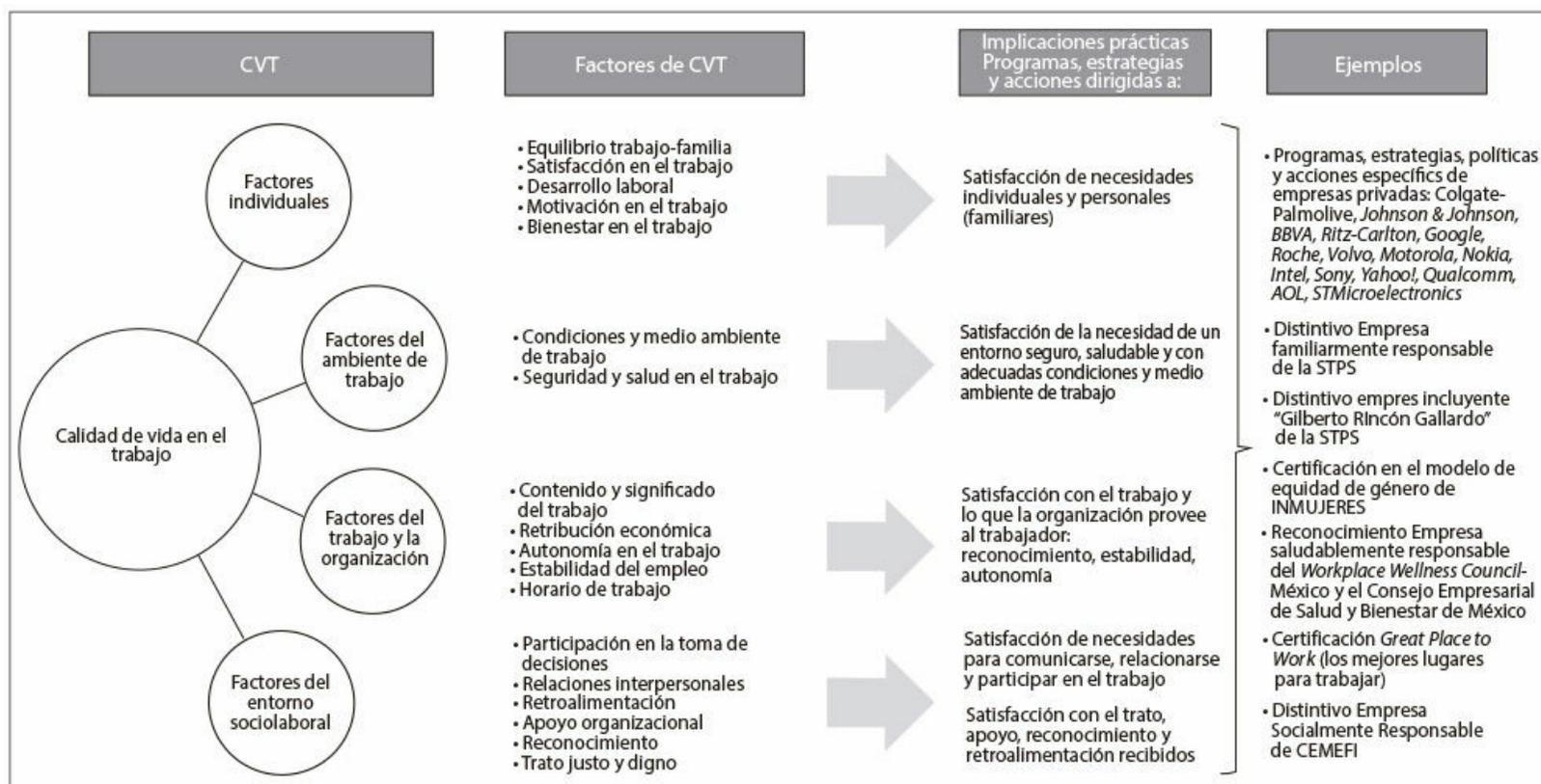


Figura 12-1. Implicaciones prácticas de los componentes de la calidad de vida en el trabajo.

A pesar del panorama social, normativo y legal antes descrito, existen organizaciones con personal talentoso que han hecho que su éxito sea definitivo, se trata de empresas que han establecido estrategias y programas de calidad de vida en el trabajo que se caracterizan por un desarrollo continuo de sus trabajadores, mediante un conjunto de políticas y prácticas organizacionales internas que promueven un entorno favorable en las empresas que sobrepasa los requerimientos mínimos legales establecidos, aunado a la creación del empleo con salud organizacional, que le permita al empleado ser más productivo y gozar de una serie de incentivos para el mejoramiento de una vida social digna. Por eso la principal área de oportunidad y el mayor impacto recaen en las empresas en sí, en particular en aquellas del sector privado.

Como un esfuerzo por difundir y concienciar a los diversos sectores acerca de la importancia de la calidad de vida en el trabajo en el ámbito organizacional, Forbes (2014) ha estudiado diversas empresas y ha galardonado a aquellas que promueven un mejor equilibrio entre la vida y el trabajo. En la tabla 12-1 se muestran las 25 empresas con un mejor equilibrio entre vida y trabajo durante el año 2014.

Tabla 12-1. Empresas con un mejor equilibrio entre vida y trabajo (Forbes, 2014)	
Denominación de las empresas que conforman la clasificación a nivel mundial	
1. Colgate-Palmolive 2. The Ritz-Carlton 3. BBVA 4. H&R Block 5. Wegmans 6. Coldwell Banker 7. Google 8. Bose 9. SAP 10. Johnson & Johnson 11. Roche> 12. Aviva 13. Vólvo	14. Motorola 15. Nokia 16. Kaiser Permanente 17. Intel 18. Keller Williams Realty 19. Pratt & Whitney 20. Sony 21. Agilent 22. AOL 23. Yahoo! 24. Qualcomm 25. STMicroelectronics

Las empresas seleccionadas contratan principalmente trabajadores con jornada laboral completa, son empresas lucrativas provenientes de una amplia variedad de industrias que han permanecido durante mucho tiempo en el mercado; incluyen carreras que van desde investigación y desarrollo hasta aquéllas que se dedican a la comercialización masiva de productos o servicios uniformes a gran cantidad de clientes. En términos generales, la filosofía de estas organizaciones subraya la importancia de la atención de los empleadores respecto a las consideraciones de un equilibrio trabajo-vida laboral en un mercado de contratación cada vez más competitivo (Forbes, 2014).

De acuerdo con González (2013), la importancia del hombre en el proceso laboral y su condición de dueño no deja de ser para muchos una simple consigna, hay que tener presente que la labor de dirección en cualquier empresa no es más que organizar, proyectar, controlar, motivar, entre otras cosas, el trabajo del hombre y este no tendrá altos resultados sin una adecuada calidad de vida laboral en las condiciones de un país que marcha por los caminos del éxito y donde el trabajo es un derecho de todos sin exclusión, y está desterrada la disciplina del esclavismo. El trabajo es la fuente esencial de la calidad de vida, pero a la vez es un elemento relevante dentro de esta, no hay calidad de vida sin calidad de vida laboral.

Considerando el panorama anterior, en los siguientes apartados se analizan de manera específica los programas implementados por cuatro empresas pertenecientes al *ranking* de Forbes del año 2014. Estas empresas han sido ampliamente galardonadas por sus logros en la mejora de la calidad de vida en el trabajo de su personal: Colgate-Palmolive Company, BBVA Bancomer, Google Inc. y Johnson & Johnson.

Colgate-Palmolive Company

Esta compañía cuya matriz se encuentra en Nueva York, EUA, fue fundada en 1806 por William Colgate. Es una empresa dedicada a la fabricación de productos, sus sectores de negocio principales integran cuatro marcas globales: la línea de cuidado bucal, de cuidado personal, ofrece también su marca de cuidado del hogar y la de cuidado y nutrición de mascotas (Colgate-Palmolive, 2014).

Es una empresa globalizada valuada en US\$ 17.3 billones de dólares, que atiende a consumidores en más de 200 países tanto europeos como latinoamericanos, cuya apuesta es la oferta de productos que hagan la vida más saludable y agradable (Colgate-Palmolive, 2014).

Respecto a lo que podría denominarse su cultura organizacional, Colgate reconoce el papel primordial del personal, que la empresa misma denomina su “mayor activo”, por lo que retribuye a todo su personal por sus talentos mediante programas de sueldos y beneficios competitivos en el mercado, de sus políticas de beneficios y compensación, así como de desarrollo profesional (Colgate-Palmolive, s.f.).

Se debe aclarar que, si bien es cierto que los beneficios específicos para los empleados varían según el país conforme a las regulaciones y prácticas locales, en términos generales se incluyen programas de ahorro para la jubilación, salud y planificación, productividad y tiempo libre, así como capacitación para el desarrollo profesional; además de los programas pertinentes en el mercado local. Mediante acciones de cobertura global Colgate ofrece programas para apoyar a sus empleados a tener éxito tanto en el trabajo como en el hogar a través de su iniciativa de bienestar global “Vivir mejor”, por mencionar algunos: orientación nutricional, clases de fitness, sesiones de salud y bienestar informativos, seminarios financieros y grupos de redes de empleados;

incluso, en algunos lugares se proporcionan servicios de cuidado infantil y horarios flexibles para el fomento del equilibrio trabajo-vida (Colgate-Palmolive, s.f.).

A continuación, se expondrán los programas implementados por esta empresa con el propósito de explicar su enfoque organizacional respecto a la calidad de vida en el trabajo.

La empresa desarrolló un programa de incentivos denominado “Empleador preferido”, que se ha implantado en diversos países de América Latina, como Colombia, Ecuador y República Dominicana. La tabla 12-2 muestra las acciones desarrolladas en el programa, como se aprecia, su enfoque está en desarrollar “el ser” antes que “el tener” (Colgate Ecuador, s.f.).

Tabla 12-2. Principios del programa Empleador preferido (Colgate Ecuador, s.f.)	
Programa	Estrategias
Estimulando carreras	Capacitación. Educación y oportunidades de crecimiento.
Calidad en el trabajo	Crear un ambiente de trabajo vibrante y motivador.
Motivación	Garantizar que las personas se sientan reconocidas y recompensadas.
Desarrollo de valores	Promover valores fundamentales y una comunicación abierta con el objetivo de que las personas se sientan conectadas.
Mejora continua	Apoyar actividades y acciones que reflejan valores corporativos como el respeto, trabajo en equipo y mejora continua.
Inclusión	Promover sentimiento de inclusión al seleccionar y mantener a personal con experiencias diversas en la fuerza de trabajo global.
Equilibrio personal	Incentivando el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

La empresa promueve un ambiente de confianza, comunidad y comunicación franca a través su filosofía denominada “Gestión con respeto” (Colgate México, s.f.). Todas las personas que pertenecen a esta empresa ponen en práctica principios como los señalados en la tabla 12-3.

Tabla 12-3. Principios del programa Gestión con respeto (Colgate México, s.f.)	
Programa	Estrategias
Gestión con respeto	• Comunicarse de modo eficaz.
	• Dar y recibir <i>feedback</i> .
	• Valorar las contribuciones individuales.
	• Promover el trabajo en equipo.
	• Dar el ejemplo.

También ha consolidado su programa “Valorando a la gente Colgate”, diseñado para motivar a los empleados, impulsándolos al logro de sus objetivos personales y contribuyendo así a la obtención de los objetivos corporativos. Todo esto por medio de diversas experiencias profesionales y viajes alrededor del mundo que realizan los trabajadores (Colgate México, s.f.).

Otro aspecto que contribuye a la calidad de vida laboral es el entrenamiento con la aplicación y

reconocimiento del otro, valorar y respetar a otros empleados por sus contribuciones únicas. Este programa es obligatorio para todos los empleados y fomenta (tabla 12-4):

Tabla 12-4. Principios del programa Valorando a la gente Colgate (Colgate México, s.f.)	
Programa	Estrategias
Valorando a la gente Colgate	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en práctica de conocimientos que valoren, motiven y desarrollen al personal que labora en Colgate. • Reconocimiento, valor y respeto por las contribuciones únicas que cada individuo brinda a Colgate. • Experiencia de vivir los valores de la compañía. • El entrenamiento también toma en cuenta otros aspectos, como: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión con respeto. • Comprensión de situaciones de trabajo y de la vida familiar. • Valoración de la raza y el origen étnico de las personas. • Aseguramiento de oportunidades para personas con capacidades distintas. • Igualdad de género.

Además ha implementado un programa denominado “Desarrollo profesional”, cuya prioridad global consiste en respetar a las personas, atraer, desarrollar y mantener profesionales excepcionales. Para promover el desarrollo de los empleados y la satisfacción en el trabajo, la empresa ofrece oportunidades globales de carrera y acceso a programas educativos y de capacitación, además de *coaching* y *feedback* continuos, como se observa en la tabla 12-5.

Tabla 12-5. Principios del programa de Desarrollo profesional de Colgate (Colgate México, s.f.)	
Programa	Estrategias
Desarrollo de carrera	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de desarrollo individual (PDI): permite al empleado, junto con la gerencia, identificar las habilidades, comportamientos y conocimientos necesarios para alcanzar los objetivos específicos. • Planificación de la sucesión: Colgate planifica la sucesión global, identificando y desarrollando las próximas dos o tres generaciones de sus líderes. • Vácanes: convocatorias internas.
Capacitación y educación	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos formales presenciales y <i>online</i>. • Intercambio global de las mejores prácticas. • Desarrollo de aplicaciones prácticas basadas en experiencias de la vida real.
<i>Coaching</i> y <i>feedback</i> continuos	<ul style="list-style-type: none"> • Sesiones anuales de establecimiento de objetivos. • Para discutir el progreso realizado, identificar los puntos débiles y redefinir las prioridades. • Para discutir el progreso realizado, identificar los puntos débiles y redefinir las prioridades.
Comunicación continua	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones escritas para documentar el progreso de los colaboradores en la búsqueda de los objetivos empresariales y profesionales.

Asimismo, maneja un esquema de “Beneficios y remuneración” laboral que se ha implementado en diversos países, como es el caso de Colombia y Ecuador, cuyo objetivo es reconocer la excelencia en el desempeño del trabajo. El programa garantiza el reconocimiento y la recompensa adecuada de las contribuciones personales respecto a la remuneración y los beneficios competitivos otorgados a sus trabajadores, incluso su bonificación y los programas de oferta que reflejan el valor que la empresa otorga a sus colaboradores.

Colgate-Palomolive Company desarrolla en forma constante a sus trabajadores con programas de tutoría y

capacitación sobre habilidades que promuevan un equilibrio trabajo-vida personal para garantizar que todos los empleados tengan acceso a las oportunidades de desarrollo profesional y personal. En la tabla 12-6 se observan las dimensiones del programa beneficios y remuneración.

Tabla 12-6. Esquema de beneficios y remuneración (Colgate Ecuador, s.f.)	
Programa	Estrategias
Salario y gratificaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Salarios competitivos. • Bonos con base en resultados. • Gratificaciones y premios de reconocimiento. • Programa de acciones de la Compañía,
Bienestar, atención médica y dental	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de atención odontológica que cubre un gran número de servicios. • Además ofrece atención médica básica a sus empleados en la clínica interna.
Seguro de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro de vida para los empleados. • Cobertura de muerte accidental e invalidez.
Gastos médicos	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de gastos médicos mayores. • Programa de protección garantizada para dar continuidad y seguridad de los gastos médicos mayores. • Programa Saluflex de gastos médicos menores para el empleado y sus familiares.
Planificación para el futuro	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de pensión con contribución del empleado y la empresa.
Programas adicionales	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de consejo académico y ayuda para estudio (profesional y maestrías). • Servicio del comedor con subsidio. • Tienda para empleados con descuento. • Caja de ahorro con tasa preferencial. • Días de vacaciones adicionales a los de la ley, • Sala de lactancia.

Derivado de sus prácticas organizacionales, Colgate ha obtenido una amplia diversidad de premios y reconocimientos. En el ámbito de calidad de vida en el trabajo hay que subrayar que en el 2015 la revista Forbes le otorgó el primer lugar en el *ranking* de las mejores compañías con mayor equilibrio de vida-trabajo (Forbes, 2015), además, ese mismo año obtuvo el primer lugar de las compañías más éticas, galardón otorgado por Ethisphere en la categoría de productos de consumo y cuyo reconocimiento es a aquellas compañías que promueven normas y prácticas éticas internas que superan los requerimientos legales mínimos (Ethisphere, s.f.).

Considerando toda esa información, se puede concluir que Colgate es una empresa con un amplio abanico de oportunidades para sus trabajadores, ya que promueve el desarrollo de los empleados y la satisfacción en el trabajo, ofrece oportunidades globales de carrera y acceso a programas educativos y de capacitación de alta calidad, incentiva a sus empleados a expandir los horizontes profesionales y coadyuva a que entiendan el mundo en que viven. Tiene como política llevar a los trabajadores que deseen pertenecer a la empresa, hacia los horizontes que el trabajador desea.

En Colgate se percibe el dinamismo de un mundo en donde el cambio y la transformación están presentes. Las paradojas, las oportunidades y las amenazas que interactúan de manera permanente en los trabajadores, así como el paradigma de lo humano y del éxito también cambian, primando el “tener” sobre el “ser”, la gratificación inmediata, el dinero como lo único valioso en la vida y el éxito como meta por alcanzar a toda costa y en poco tiempo.

BBVA Bancomer

El grupo financiero BBVA Bancomer es una empresa privada del sector de servicios financieros y seguros. En 1932 se funda Bancomer en la ciudad de México con el nombre de Banco de Comercio, pero fue hasta el año 2000 que BBVA capitaliza a Bancomer con US\$1 400 millones de dólares y nace Grupo Financiero BBVA Bancomer de la fusión de Grupo Financiero BBV-Probursa con Grupo Financiero Bancomer, después, en el año 2009 hizo la fusión de BBVA Bancomer, como fusionante, y BBVA Bancomer Servicios, como fusionada (BBVA Bancomer, s.f.).

Esta empresa pertenece a uno de los principales grupos financieros de Europa, en la actualidad es una institución financiera privada de propósito múltiple organizada dentro de las leyes mexicanas, que provee una amplia variedad de productos y servicios bancarios, como casa de bolsa, seguros, manejo de fondos de inversión y otros servicios financieros. En términos de activos, cartera y depósito es líder en el sistema financiero mexicano ya que tiene presencia en toda la República Mexicana (BBVA Bancomer, 2013). Sin embargo, la principal actividad de Grupo Financiero BBVA Bancomer la realiza a través del Banco BBVA Bancomer, en términos de depósitos, cartera de crédito, número de cajeros automáticos y número de sucursales (BBVA Bancomer, s.f.).

A continuación, se proporciona información referente a las estrategias de calidad de vida en el trabajo implementadas por BBVA Bancomer, asimismo, se detallan los logros alcanzados, no se omite mencionar que la información se recabó del Informe Anual 2014 BBVA Bancomer (2014).

A manera de contexto, la empresa cuenta con una plantilla de 38, 273 empleados en la República Mexicana, de los que 66.7% tiene entre 25 a 45 años, mientras que 51.3% del total de trabajadores son mujeres. La empresa maneja contrataciones de planta y eventuales, ambas con modalidad de jornada laboral parcial y completa.

Mediante sus prácticas de selección de personal la empresa busca garantizar el desarrollo del talento, la transparencia en los procesos y la igualdad de oportunidades, implementando su sistema de bolsa de trabajo “Apúntate” y el sistema de *Job-posting* para realizar el reclutamiento del personal interno que se encuentra en busca de nuevas oportunidades dentro de la empresa, mientras que de manera complementaria también se realiza el reclutamiento de personal externo.

En cuanto a estrategias de desarrollo profesional se puede mencionar la creación de la Universidad BBVA, la implementación de la herramienta Campus BBVA-Centro de Formación y programas de formación continua que se describen más adelante. En el 2013 se inauguró la Universidad BBVA que ofrece a los empleados la oportunidad de realizar sus estudios de educación formal a nivel preparatoria, licenciatura y posgrado mediante convenios con las siguientes instituciones: Tecmilenio, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey y el Colegio Nacional de Matemáticas. Es importante señalar que en el año 2014 se matricularon 1 172 empleados, se graduaron los primeros dos grupos de bachillerato, en otras palabras, un total de 180 alumnos graduados.

La herramienta Campus BBVA-Centro de Formación funge como inventario que administra el seguimiento de itinerario de los cursos que debe tomar cada colaborador para su desarrollo de acuerdo a su trayectoria y perfil, lo cual permite identificar al personal que requiere ser capacitado. En este ámbito, la empresa afirma que se llevaron a cabo más de 3 millones de horas de formación para 2 200 líderes.

Como una medida para la gestión y mejora continua se implantó el modelo de atención y servicio

“Experiencia única”, con un programa presencial dirigido al personal de la red de oficinas con un total de 10 000 participantes y de 400 000 horas de formación. Con esta iniciativa se apoya a 560 empleados para concluir sus estudios y en cursos de formación continua (BBVA Bancomer, 2013).

El sistema de administración de talento incluye un proceso anual de valoración de competencias que permite identificar las áreas de mejora de cada persona, su evolución respecto años anteriores y definir en forma conjunta con el superior jerárquico un plan de desarrollo individual (BBVA Bancomer, 2013).

En otros ámbitos de la calidad de vida en el trabajo, BBVA Bancomer ha implementado las siguientes estrategias con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades laborales: el programa de inclusión de personas con discapacidad y el plan de diversidad de género. El primer programa pretende que mediante la infraestructura y accesibilidad, así como procesos de recursos humanos de incorporación y sensibilización, se cree una cultura organizacional de inclusión, por lo cual se instauró un Comité de Discapacidad local conformado por personal que funge como representante de las áreas de inmuebles, compras y responsabilidad y reputación corporativa, entre otras, con el propósito de impulsar el tema de inclusión de personas con discapacidad. Cabe destacar que uno de los logros de este programa ha sido la incorporación de personal con alguna discapacidad a la empresa, así como la elaboración de diagnósticos de accesibilidad que sirva de soporte a los trabajos de adecuación de inmuebles y sucursales en un futuro que atienda las necesidades del personal y clientes con capacidades diferentes.

En la tabla 12-7 se describe el plan de diversidad de género, resultado de los esfuerzo del Comité de Diversidad y Género para asegurar que al interior de la empresa prevalezca la equidad de género, la inclusión laboral y la no discriminación.

Línea de acción	Objetivo
Maternidad	Evitar que el periodo de maternidad sea un impedimento para el desarrollo de la mujer en la empresa.
Promoción y desarrollo	Fomentar la promoción de mujeres con talento.
Sensibilización	Concienciar sobre la necesidad de que los mejores ocupen los mejores puestos, independientemente de su género.

En materia de salud y seguridad laboral, la política de salud laboral garantiza que los empleados desempeñen sus actividades en las mejores condiciones en cuestiones de salud, higiene y seguridad. Entre las acciones implementadas en materia, destacan las que se mencionan en la tabla 12-8.

Estrategia implementada	Objetivo
Normas para la autoprotección de personas	La Dirección de seguridad institucional impartió pláticas dirigidas a los empleados.
Simulacros	Se realizan simulacros de evacuación para lo que se organizaron sesiones informativas con los brigadistas de cada área de trabajo.
Protección civil	El personal de protección civil visitó cada área de trabajo para dar una plática sobre la materia.

4ª Feria de bienestar y salud	Con el propósito de promover una vida saludable y la prevención de patologías entre los empleados y sus familiares.
Programa de medicina preventiva	Impartió el taller de nutrición “Reto vitalidad” para empleados y familiares con el objetivo de generar hábitos alimenticios saludables.

En el ámbito de políticas y condiciones laborales BBVA Bancomer ha mantenido una práctica organizacional que consiste en la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo cada dos años, con el propósito de ofrecer a sus trabajadores un sistema financiero completo (30.1% de los empleados) mediante acciones orientadas a una adecuada compensación del capital humano.

El diálogo y la negociación colectiva es la vía por la cual BBVA Bancomer atiende sus conflictos y logra consensos de conformidad con las regulaciones vigentes en México. Al respecto, se debe señalar los siguientes logros que otorgan a sus empleados condiciones más ventajosas que otras instituciones en el sector en algunos rubros (tabla 12-9).

Tabla 12-9. Acciones derivadas de la negociación colectiva (BBVA Bancomer, 2014)	
Mejora de acuerdos laborales	Implementación de medidas de seguridad e higiene en el trabajo
Incremento salarial en el tabulador sindicalizado de 4.0%. Dentro de la concertación se incluyó la retabulación de algunos puestos en las áreas de bóvedas, comedores y operación central, repercutiendo en mejoras adicionales en los ingresos de los empleados de estos colectivos.	La reforma laboral en México conllevó a que en el año 2014 las autoridades laborales iniciarán un proceso de revisión del aspecto de seguridad, higiene y ambiente de trabajo, las que se desahogaron a través de visitas de inspección contando con el apoyo de los delegados sindicales departamentales para dar fe a los informes.

En materia de compensación y remuneración los empleados de BBVA Bancomer cuentan con un abanico de beneficios sociales agrupados en tres ámbitos, como se aprecia en tabla 12-10.

Tabla 12-10. Programa de beneficios sociales (BBVA Bancomer, 2014)	
Programa	Beneficios
Préstamos personales	Para vestido y calzado, consumo, automóvil, hipotecario, personal y casas comerciales.
Convenios con empresas y membresías	Programas de descuento, hoteles, impulso a vacaciones y reconocimientos por antigüedad.
Recreación	Oferta de actividades deportivas, sociales y culturales para fomentar la integración y el bienestar familiar.

Con el objeto de fomentar canales de diálogo para conocer a su personal, el área de recursos humanos y la de responsabilidad y reputación corporativa son las responsables de la aplicación anual de la encuesta *Great Place to Work Institute*, con la finalidad de escuchar a los empleados para identificar los logros y áreas de oportunidad de sus planes y estrategias organizacionales. De forma complementaria se aplica además la Encuesta de satisfacción del empleado y el índice de reputación interna *reptrack*. El objetivo conjunto de ambas acciones es seguir construyendo el mejor lugar para trabajar y seguir clasificando entre las mejores empresas del *Great Place to Work Institute*.

Las acciones de calidad de vida en el trabajo de BBVA Bancomer las considera la misma empresa como la razón por la que se han posicionado como una de las mejores para trabajar por sexto año consecutivo dentro de la encuesta anual *Great Place to Work Institute*. Como resultado de sus esfuerzos se mencionan de los dos

premios más destacados que ha obtenido, el primero es el 7° lugar de la lista de las Mejores empresas para trabajar en el sector financiero en México del *Great Place to Work Institute*, mientras que otro de sus logros es el lugar número 9 de la clasificación de las 50 Empresas más responsables del 2014 (Mundo Ejecutivo).

Google Inc

En los últimos decenios, las organizaciones han logrado grandes transformaciones respecto a la importancia dada al capital humano y su tendencia en las empresas. Ese cambio implica, que después de varios periodos, las empresas con renombre internacional se están encargando de cambiar el panorama asegurando que más vale un empleado feliz que diez trabajando, como es el caso de Google.

Google Inc. es una empresa de tecnologías de la información cuyo propósito es organizar la información del mundo y hacerla universalmente accesible y útil, mediante la prestación de servicios y productos relacionados con Internet, que incluye publicidad en línea, búsqueda, herramientas de computación en la nube y de software. La empresa la fundó en el año 1998 Larry Page y Sergey Brin, su matriz se ubica en Mountain View, California (EUA). Para el año 2015 esta empresa reportó una plantilla de 56 300 empleados en todo el mundo (Google Inc., s.f. en GPTWI, 2015b).

Se pueden categorizar los servicios ofrecidos en función de la población a la que están dirigidos. Para los cibernautas Google facilita lo más posible la búsqueda de la información, por mencionar algunos de sus servicios están *Google Chrome, You Tube, Google maps, Gmail*, entre otros. En el caso de las empresas, brinda herramientas que les permitan mantenerse conectadas o desconectadas de la Web y así hacer crecer sus negocios, entre las alternativas ofrecidas se pueden mencionar los programas publicitarios mediante anuncios de texto y anuncios interactivos, herramientas de computación en la nube y de optimización de sitios web. Los productos para la Web, como *Chrome y Android*, pretenden que los usuarios realicen sus actividades en línea de la manera más fácil y rápida (Google, s.f.).

Además de atender las demandas de sus principales mercados, al interior la empresa ofrece una variedad de alternativas para promover la calidad de vida de sus empleados, algunas se exponen a continuación. La información presentada se obtuvo del análisis del informe del *Great Place to Work Institute* (2015b).

El programa Google alcance de viajes voluntarios es una iniciativa filantrópica en dos modalidades, Google alcance global y Google alcance local, en el que un grupo de trabajadores apoyan a las organizaciones locales y pequeñas empresas para enfrentar los desafíos de desarrollo social que afectan a las comunidades donde viven y trabajan, en temas de educación, salud y bienestar, y la falta de vivienda.

La estrategia denominada Charlas de Google tiene el propósito de conectar a los trabajadores con los creadores de contenidos y expertos en diversos campos, lo cual favorece su comprensión y enriquece su experiencia. Google comparte estas conversaciones el exterior a través de You Tube por lo general.

Licencia parental es una iniciativa que va más allá de otorgar permisos a los padres, por lo que Google promueve su Modelo de cuidados primarios, el cual, independientemente de sexo del trabajador así como del rol parental (papás, parejas de hecho, padres adoptivos y padres sustitutos), ofrece hasta 12 semanas de licencia totalmente pagada a los cuidadores primarios para atender al recién nacido, mientras cuidadores secundarios tienen derecho a siete semanas totalmente pagadas. En el caso de las madres, reciben cuatro semanas de licencia prematernidad y de 18 a 20 semanas de posparto, además, padre y madre pueden optar por tomar días a cuenta

de vacaciones durante el primer año de su hijo.

Otro de los ejes principales de la calidad de vida en el trabajo en Google es el reconocimiento de los colaboradores, ya que los empleados quieren sentirse valorados. A través de su plataforma *gThanks*, los empleados pueden ofrecer un reconocimiento a los logros sobresalientes de sus colegas. Asimismo, mediante el “Muro de la felicidad” se exhiben notas de agradecimiento y correos electrónicos para que todos lo vean. Otro de los beneficios son los bonos al contado, que se puede obtener en efectivo o mediante concesión personalizada, los trabajadores pueden elegir artículos que son de su agrado e interés. La compañía también tiene un programa de bonos por pares, en la que los empleados pueden nominar a sus compañeros para recibir un bono en efectivo.

Dogfooding: se refiere al acceso anticipado a los productos que aún no llegan al mercado, lo que les permite probar las características y hacer sugerencias de mejora del producto, las que son del conocimiento del equipo desarrollador para obtener retroalimentación y resolver los errores antes de que los productos salgan a la venta. Como resultado, refuerza un sentido de confianza en toda la compañía, ya que se trata de información confidencial de prelanzamiento acerca de los productos.

También ofrece programas de gratificaciones para la vida que buscan facilitar la realización de las actividades cotidianas, en la tabla 12-11 se mencionan algunos ejemplos.

Tabla 12-11. Programa de gratificaciones para la vida (GPWI, 2015b)	
Beneficios del programa de gratificaciones para la vida	
• Transporte público subsidiado.	• Servicio de conserjería personal.
• Lavado de automóviles.	• Terapia de masajes.
• Peluquería.	• Clases de <i>fitness</i> .
• Bancario.	• Aperitivos, alimentos para el desayuno, almuerzo y bebidas gratuitas.

Con el objetivo de brindar mayor oportunidad de calidad de vida en sus empleados, en el tema de salud y bienestar, en particular, Google ha establecido una serie de programas encaminados al desarrollo de la salud emocional del trabajador. Uno de los aspectos que consideró Google para la implantación de programas sobre calidad de vida, es el análisis sobre concentración humana realizado por García-Sevilla (1997), en el que determina que la capacidad de concentración del humano es de 90 a 120 minutos, después de este tiempo, el cerebro necesita una distracción o relajación para poder continuar con su tarea cognitiva asignada. De otra manera, la calidad del trabajo se puede afectar por distractores externos, por lo que el empleado necesita, entre tres a cuatro bloques, tomar un descanso de 10 o 15 minutos. Aquí es donde entran los programas de beneficio y relajación mencionados para los empleados.

Entre las prácticas organizacionales para fomentar la motivación y el desarrollo personal, Google ofrece 20% de la semana laboral para realizar actividades recreativas en su “tiempo libre”, lo que permite al empleado salir de la monotonía, desarrollar novedosas ideas que permitan a la empresa el logro de sus metas específicas (Suárez, 2012a).

Se han mencionado los beneficios alimentarios que Google otorga a su personal, como ofrecer alimentos para desayuno, almuerzo y bebidas gratuitas todos los días, disponible en las instalaciones las 24 horas, en las áreas de alimentos que fomentan la convivencia entre colegas y de esta forma promueve un espacio saludable para

compartir ideas, mientras que de manera indirecta el tiempo de desplazamiento se disminuye. Se debe enfatizar que los alimentos disponibles se cultivan localmente, de manera sostenible y libres de pesticidas, en el caso de la carne y huevos son de gallina libres de hormonas y nitratos, incluso hay un jardín orgánico donde los empleados pueden escoger sus propios vegetales. Además Google maneja un sistema de categorías para ayudar al empleado a realizar la selección de sus alimentos de una forma saludable. También ofrece una lista variada de restaurantes para proporcionar alimentos de buena calidad a sus empleados con menús gourmet y de comida rápida con un costo muy reducido (Suárez, 2012b).

Los acciones y estrategias implementadas por Google la convierte en una empresa ejemplar en el ámbito de calidad de vida, motivo por el que ha recibido, entre otros, los siguientes reconocimientos: ocupa el número 25 de los 100 mejores lugares para trabajar de los *Millenials* del 2015 (*Great place to Work for Institute*), número 1 de las 100 mejores compañías para trabajar en el 2015 (*Fortune*), el lugar 7 de la clasificación de las 25 empresas con un mejor equilibrio entre vida y trabajo del 2014 (*Forbes*, 2014).

Johnson & Johnson

Johnson & Johnson, fundada en 1886 en New Brunswick, New Jersey, por los hermanos Robert Wood Johnson, Edward Mead Johnson y James Wood (Johnson & Johnson, s.f. a). Se dedica a la manufactura de diversos productos agrupados en sus cuatro marcas principales: división de la línea general de productos de consumo directo, farmacéutica, de hospitales con especialidades y de suturas (Johnson & Johnson México, s.f.).

En México, debido a la amplitud de la línea de productos la empresa opera con el nombre de tres grandes compañías: Johnson & Johnson Consumo, Johnson & Johnson Dispositivos Médicos y de Diagnóstico, y Janssen Farmacéutica (Johnson & Johnson México, s.f.).

En el portal web de la compañía se puede consultar el documento denominado “Nuestro credo”, elaborado por Robert Wood Johnson en 1943 para plasmar la cultura organizacional en términos de su compromiso con sus clientes, comunidad, accionistas y trabajadores (Johnson & Johnson México, s.f.). En lo que compete a su personal el documento establece a la letra:

Somos responsables ante nuestros empleados, los hombres y mujeres que trabajan con nosotros en todo el mundo. Cada uno de ellos debe ser considerado como persona. Hemos de respetar su dignidad y reconocer su mérito. Deben tener un sentido de seguridad en su trabajo. La retribución tiene que ser justa y adecuada, y las condiciones de trabajo limpias, ordenadas y seguras. Debemos tener en mente la manera de ayudar a nuestros empleados a cumplir con sus responsabilidades familiares. Los empleados deben sentirse libre para presentar sugerencias y quejas. Debe existir igual oportunidad de empleo, desarrollo y ascensos para aquellos que estén calificados. Nuestros directores deben ser competentes, y sus acciones han de ser justas y éticas.

Desde esta perspectiva de trabajo la empresa ha implementado acciones de desarrollo profesional, de salud y bienestar, y de diversidad e inclusión para sus trabajadores, las que se comentan en seguida (Johnson & Johnson, s.f.b).

Respecto a las acciones de desarrollo profesional, una de sus estrategias se denomina “Imperativos de liderazgo”, es un esquema de trabajo pensado principalmente en los líderes de la empresa; consiste en una clara definición de objetivos, aceptación permanente de opiniones diversas, planificación del desarrollo y compensación basada en el desempeño para que el personal aporte su talento. Como resultado, los líderes logran

anticipar y definir los cambios, guiar y desarrollar los talentos, y producir los resultados esperados.

Otra de las acciones en este ámbito se denomina “Aprendizaje global”, con un modelo de aprendizaje de liderazgo estructurado que incluye un plan de estudios que en su tronco común ofrece acceso a recursos de capacitación sistematizada para el desarrollo del liderazgo. Como resultado, los empleados conocen el significado de ser un líder y las responsabilidades que conlleva, también favorece una visión integral respecto a cómo sus esfuerzos individuales impactan los objetivos generales de la empresa.

La tercera estrategia se denomina “Promoción del desarrollo profesional”, que se refiere a la planificación de un programa de carrera dentro de la empresa que proporciona los recursos necesarios para el desarrollo de habilidades de los trabajadores para su propio desarrollo y avance profesional.

Otra de las prioridades de la empresa es el desarrollo de acciones de salud y bienestar, adaptadas a cada cultura y lugar de trabajo, en la tabla 12-12 se explican estos programas.

Tabla 12-12. Programas globales de salud de Johnson & Johnson (s.f.b)	
Tipo de programa	Acciones implementadas
Bienestar mental	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de asistencia para empleados. Un programa personalizado y sensible desde el punto de vista cultural que ofrece asesoramiento y acompañamiento profesional confidencial para empleados e integrantes de su hogar. • Energía para el desempeño en la vida. Una solución integrada diseñada para enseñar a los participantes a maximizar su energía personal, sentirse físicamente energizados, emocionalmente conectados, mentalmente focalizados y más alineados con su propia misión personal.
Programas de bienestar	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a profesionales de la salud que promueven estilos de vida saludables. • Opciones orientadas a mejorar la salud general. Posibilitar opciones de alimentos saludables en el lugar de trabajo, estudios de detección para el cuidado de la salud, prevención del cáncer y actividad física.
Relación trabajo-vida global	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad. Posibilitar la adaptación de cuándo, dónde y cómo trabajan las personas para acomodar responsabilidades laborales, familiares y personales. • Horarios laborales flexibles. Trabajo desde el hogar, semana laboral comprimida y trabajo compartido, así como respeto por el tiempo libre del personal.
Cuidado de familiares	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de desarrollo infantil en planta. • Guarderías en la planta (fuera de los EUA), • Cuidado de familiares mayores.

Los programas de diversidad e inclusión atienden la necesidad de integrar diversas perspectivas con los enfoques singulares que cada persona aporta a su trabajo, de tal suerte que conecten con las necesidades de clientes y comunidades de todas partes con nuevas formas de pensamiento (Johnson & Johnson, s.f.a). A continuación, se describe en qué consiste cada uno de ellos (tabla 12-13).

Tabla 12-13. Programas de diversidad e inclusión de Johnson & Johnson (s.f.a)	
Tipo de programa	Acciones implementadas
Grupos de recurso para empleados	Son grupos de empleados voluntarios que comparten sus experiencias con el propósito de aplicar nuevas perspectivas a las iniciativas para generar un valor agregado para la empresa. A través de redes de trabajo se ofrece tutoría, extensión a la comunidad, desarrollo profesional y actividades de sensibilización cultural.

Programas de tutoría	Se trata de programas formales o informales que amplían las oportunidades de aprendizaje y de apoyo al desarrollo de la fuerza laboral. Una de las herramientas recién implementada es la plataforma Web <i>Mentoring works!</i> , que funge como facilitadora para el desarrollo del talento, compromiso de los empleados y transferencia efectiva del conocimiento, y a que hace más fácil que la gente se conecte a la red para aprender unos de otros.
Universidad de la Diversidad Johnson & Johnson	Se trata de un sitio web en línea, dinámico diseñado para ayudar a los empleados a construir competencias y conocimientos que les permitan comprender las diferencias, y valorar las ventajas de trabajar en colaboración para cumplir con el credo Johnson & Johnson, así como los objetivos de negocio. Incluye una variedad de herramientas y recursos para el aprendizaje autodidáctico, plan de estudios <i>e-learning</i> con asignaturas como Fundamentos diversidad e inclusión, Construyendo relaciones de confianza en un entorno global y diverso, Aprovechamiento de estilos de pensamiento diversos: La ventaja del <i>Whole Brain®</i> , así como enlaces a otros portales interactivos de educación y desarrollo de habilidades interculturales.
Oficina de la diversidad e inclusión	Se formó un grupo para impulsar la diversidad y la inclusión como un imperativo del negocio y asegurar una ventaja competitiva. El director de diversidad reporta directamente al presidente y CEO de Johnson & Johnson. El equipo sirve como catalizador de negocio, la ejecución de una estrategia global de la diversidad que permita ganar en el mercado global.

Las estrategias desarrolladas para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores han hecho a Johnson & Johnson acreedora de diversos reconocimientos, entre los que destacan: en el 2013 fue nominada como una de las mejores empresas para madres que trabajan, es una de las dos únicas empresas que han estado en la lista de las 100 mejores empresas del *Working Mother* durante los 28 años de existencia de la clasificación (*Working Mother Magazine* en Johnson & Johnson, s.f.b); recibió la distinción *Work-Life* que entrega la Alianza para el Progreso Trabajo-Vida AWLP de *WorldatWork*, en reconocimiento a las principales organizaciones que son modelo de liderazgo de efectividad trabajo-vida; Johnson & Johnson GmbH, Janssen Cilag GmbH y Johnson & Johnson Medical Products GmbH han obtenido el certificado “Valoración trabajo y familia” todos los años desde 2012, que entrega la fundación *Hertie Foundation* a los empleadores que practican una política de recursos humanos sostenible y particularmente preocupados por los asuntos familiares. La empresa se ubicó entre las 10 principales en la lista de las 50 mejores empresas para mujeres ejecutivas del *50 Top Companies for Women Executives* que otorga la Asociación Nacional de Mujeres Ejecutivas del año 2012 (Johnson & Johnson, s.f.b).

CONCLUSIÓN

El panorama laboral actual refleja que existe una mayor noción del impacto de la calidad de vida en el trabajo por parte de varias figuras partícipes en la configuración del paradigma y condiciones de trabajo en la actualidad. Por una lado, la normatividad garantiza características esenciales que debe cumplir el trabajo digno o decente y diversos organismos nacionales e internacionales incentivan y galardonan a las empresas que implementan prácticas que favorecen alguno de los factores determinantes de la calidad de vida en el trabajo, de igual manera, las empresas comienzan a formalizar políticas al interior de sus organizaciones que las posicionan como empresas ejemplares, aquéllas en las que las personas quieren trabajar. Derivado del estudio de caso de las acciones implementadas en dichas empresas, los profesionales de la salud y del trabajo tienen la posibilidad de identificar los elementos que satisfacen las necesidades de su personal, así como la manera en que dichos factores influyen en otros ámbitos importantes de la industria, como productividad, eficiencia, satisfacción laboral, equilibrio vida-trabajo, entre otras variables con las que se ha venido asociado tradicionalmente la calidad de vida en el trabajo en la literatura. Se debe señalar que a través de los estudios de caso, además, se podrán evaluar las fortalezas y áreas de oportunidad, las acciones de calidad de vida en el trabajo implementadas, también se podrán desarrollar nuevas estrategias, o bien, mejoras a los programas actuales, por eso es fundamental estudiar de manera precisa el papel que desempeñan las empresas en la configuración de la calidad de vida en el trabajo que ofrecen a sus colaboradores.

REFERENCIAS

- BBVA Bancomer (s.f.). Personas. Grupo BBVA Bancomer. Conócenos. Recuperado de <https://www.bancomer.com/nuestrom/nuestrom-conocenos.jsp>
- BBVA Bancomer (2013). Informe anual 2013. Recuperado de <http://www.bancomer.com/nuestrom/pdf/informe-anual-bbva-bancomer-2013.pdf>
- BBVA Bancomer (2014). Informe anual 2014. Recuperado de <https://www.bancomer.com/nuestrom/09/2014/documents/informe-anual-2014.pdf>
- Centro Mexicano para la Filantropía (2013). Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial 2013: XIV Edición. Recuperado de http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/mejores_practicas/Convocatoria%20MP%202013%20MEXICO.pdf
- Colgate Ecuador (s.f.). Nuestra compañía. ¿Por qué Colgate? Recuperado de <http://www.colgate.com.ec/app/Colgate/EC/Corp/WorkWithUs/WhyColgate/EmployerOfChoice.cvsp>
- Colgate México (s.f.). Nuestra Compañía. Viviendo nuestros valores. Recuperado de <http://www.colgate.com.mx/app/Colgate/MX/Corp/LivingOurValues/ManagingWithRespect.cvsp>
- Colgate-Palmolive (2014). Annual Report 2014. Recuperado de <http://www.colgate.com/us/en/annual-reports/2014/about/>
- Colgate-Palmolive Company (s.f.). Careers home. Benefits. Recuperado de <https://jobs.colgate.com/content/benefits/>
- Durán, M. M. (2010) Bienestar psicológico, El estrés y la calidad de vida laboral. Revista Nacional de Administración, 1 (1), 71-84.
- Ethisphere (s.f.). Honorees. World's Most Ethical Companies. Recuperado de <http://web.ethisphere.com/worlds-most-ethical/wme-honorees/>
- Forbes (2015). Leadership. The best companies for work-life balance. Recuperado de <http://www.forbes.com/sites/kathryndill/2015/07/17/the-best-companies-for-work-life-balance-2/>
- Forbes (2014). Las 25 empresas con el mejor equilibrio entre vida y trabajo. Forbes México. Recuperado de <http://www.forbes.com.mx/las-25-empresas-con-el-mejor-equilibrio-entre-vida-y-trabajo/>
- Fortune (2015). Fortune best companies to work for 2015. Recuperado de <http://fortune.com/best-companies/google-1/>
- García-Sevilla, J. (1997). Psicología de la atención. Madrid: Síntesis.
- González, P., Peiró, J. M., y Bravo, M. J. (1996). Calidad de vida laboral. En J. M. Peiró y F. Prieto (Ed.), Tratado de psicología del trabajo Volumen II: Aspectos psicosociales del trabajo (pp.160-186). España: Síntesis.
- González, R.R. (2013). La calidad de vida laboral y la formación de valores. Una estrategia imprescindible Universidad de la Habana Cuba.
- Google (s.f.). Acerca de Google. Empresa. Recuperado de <http://www.google.com.mx/intl/es-419/about/company/products/>
- Great Place to Work Institute (2015a). Nuestro enfoque. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.mx/nuestro-enfoque>
- Great Place to Work Institute (2015b). Best Companies to Work for 2015. Recuperado de <http://reviews.greatplacetowork.com/google-inc>
- Instituto nacional de las Mujeres (2007). Modelo de equidad de género MEG: 2003. México: INMUJERES. Recuperado de <http://www.cofemer.gob.mx/MEG.pdf>
- Johnson & Johnson (s.f.a). Our Company. Recuperado de <http://www.jnj.com/about-jnj>
- Johnson & Johnson (s.f.b). Descubra nuestro negocio. Recuperado de <http://www.careers.jnj.com/es/awards-and-recognition>
- Johnson & Johnson México (s.f.). Quiénes somos. Recuperado de <https://www.jnjmexico.com/quienes-somos>
- Organización Internacional del Trabajo (2014). El desarrollo a través del empleo, artículo recuperado en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_243965
- Patlán, P.J. (2012). *Proyecto de investigación IN304212, Calidad de vida en el trabajo y salud ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas*. México: UNAM-DGAPA-PAPIIT.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2012). Reforma 26: DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lft/LFT_ref26_30nov12.pdf
- Suárez, S. (2012a). La salud y la empresa, ¿Cómo Google promueve la calidad de vida de sus empleados? (Parte II). Portafolio. Co. Recuperado de <http://www.portafolio.co/opinion/blogs/la-salud-y-la-empresa/como-google-promueve-la-calidad-vida-sus-empleados-parte-ii>
- Suárez, S. (2012b). La salud y la empresa., La salud en Google: un ejemplo para todo empresario (parte I). Portafolio. Co. Recuperado de <http://www.portafolio.co/opinion/blogs/la-salud-y-la-empresa/la-salud-google-un-ejemplo-todo-empresario-parte-i>
- Workplace Wellness Council-México (2015). Racional RESR® y ORS® 2015. Recuperado de <https://docs.google.com/a/wwwpcmex.com/viewer?auth=site&pid=sites&srcid=d3dwY21leC5jb218d3dwYy1tZXh8Z3g6MmYwY2UwYzgxZWExNTI4Yg>

Índice

Colaboradores	7
Acerca del autor	10
Dedicatoria	12
Contenido	14
Agradecimientos	17
Introducción	20
Abreviaturas	27
Capítulo 1. Salud ocupacional y calidad de vida en el trabajo	31
Resumen	33
Introducción	34
Salud y salud ocupacional	35
Psicología de la salud ocupacional	36
Importancia de la salud ocupacional	39
Qué se ha hecho en materia de salud ocupacional	42
Calidad de vida en el trabajo y calidad de vida	44
Modelo de salud ocupacional y calidad de vida en el trabajo	46
Conclusiones	51
Referencias	53
Capítulo 2. Antecedentes e importancia de la calidad de vida en el trabajo	54
Resumen	56
Introducción	57
Antecedentes de la calidad de vida en el trabajo	58
Importancia y beneficios de la calidad de vida en el trabajo	60
Referencias	63
Capítulo 3. Derechos humanos laborales: el derecho a la calidad de vida en el trabajo	64
Resumen	66
Introducción	67
Los derechos humanos laborales	69
El derecho a la calidad de vida en el trabajo	71
Análisis del constructo de calidad de vida en el trabajo	72
Conclusiones	79
Referencias	80

Capítulo 4. ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Hacia una definición integrada	82
Resumen	84
Introducción	85
Definición de la calidad de vida en el trabajo	87
La teoría fundamentada para determinar la teoría que subyace en la calidad de vida en el trabajo	88
Método	89
Resultados	94
Enfoque individual de la calidad de vida en el trabajo: el trabajador	95
La calidad de vida en el trabajo como satisfacción de necesidad de los trabajadores	96
La calidad de vida en el trabajo centrada en el equilibrio entre las demandas y los recursos laborales	97
La calidad de vida en el trabajo centrada al bienestar en el trabajo	98
Enfoque organizacional de la calidad de vida en el trabajo: la empresa	99
La calidad de vida en el trabajo como un método, proceso, técnica o programa para lograr los objetivos organizacionales	101
Componentes de la calidad de vida en el trabajo	103
Multidimensionalidad de la calidad de vida en el trabajo	104
Componentes objetivos y subjetivos de la calidad de vida en el trabajo	106
Construcción en la teoría	108
Conclusiones	110
Referencias	111
Capítulo 5. Enfoques teóricos de la calidad de vida en el trabajo	114
Resumen	116
Introducción	117
Modelos de calidad de vida en el trabajo	118
Conclusión	125
Referencias	126
Capítulo 6. Escala de calidad de vida en el trabajo diseñada mediante redes semánticas naturales para población mexicana	127
Resumen	129
Introducción	130
Método	137
Resultados	139
Determinación de los factores y estructura conceptual de la escala de calidad de vida en el trabajo	141
Determinación de los significados psicológicos de la calidad de vida en el trabajo a través de redes semánticas naturales	143

Contrastación de los resultados de la revisión de la literatura y las redes semánticas naturales	146
Definición de la calidad de vida en el trabajo y los factores que conforman la escala de calidad de vida en el trabajo	148
Construcción del banco de reactivos	151
Validación interjueces del banco de reactivos	158
Construcción de la escala de calidad de vida en el trabajo	163
Conclusiones	166
Referencias	167
Capítulo 7. Propiedades psicométricas de la escala de calidad de vida en el trabajo diseñada para población mexicana	182
Resumen	184
Introducción	185
Método	187
Resultados	190
Conclusiones	223
Referencias	224
Capítulo 8. Escala y autopercepción de la calidad de vida en el trabajo del personal técnico de atención primaria a la salud	232
Resumen	234
Introducción	235
Consideraciones teórico conceptuales y de medición de la CVT	238
Método	242
Participantes	243
Instrumento	244
Procedimiento	245
Análisis de datos	246
Resultados y discusión	247
Conclusiones	255
Referencias	257
Capítulo 9. Efecto de la calidad de vida en el trabajo en el bienestar subjetivo: evaluación de trabajadores de la Ciudad de México	262
Resumen	264
Introducción	265
Calidad de vida en el trabajo	266
Bienestar subjetivo	268

Estudios que relacionan la calidad de vida en el trabajo con el bienestar subjetivo	269
Método	270
Resultados	276
Correlación de calidad de vida en el trabajo y bienestar subjetivo	279
Efecto de la calidad de vida en el trabajo en el bienestar subjetivo	282
Relación de las variables sociodemográficas y calidad de vida en el trabajo	286
Discusión	292
Conclusiones	293
Recomendaciones para futuros estudios	294
Referencias	295
Capítulo 10. Calidad de vida en el trabajo y estrés laboral	296
Resumen	298
Introducción	299
Marco teórico	300
Calidad de vida en el trabajo	304
Método	306
Resultados	308
Relación entre estrés, apoyo y salud mental con calidad de vida en el trabajo	310
Conclusiones	318
Referencias	320
Capítulo 11. Relación de adicción al trabajo y calidad de vida en el trabajo	322
Resumen	324
Introducción	325
Definición de adicción al trabajo	326
Características de un adicto al trabajo	328
Tipología de adictos al trabajo	330
Estadística de la adicción al trabajo	331
Salud y adicción al trabajo	332
Conflicto trabajo-familia y adicción al trabajo	333
Satisfacción laboral y adicción al trabajo	335
Método	337
Resultados	341
Discusión	343
Conclusiones	345
Bibliografía	347

Capítulo 12. La calidad de vida laboral en las organizaciones	349
Resumen	351
Introducción	352
Panorama de la calidad de vida en el trabajo en las organizaciones	353
Conclusión	368
Referencias	369