



Universidad Autónoma de Nuevo León



Facultad de psicología
División de estudios de posgrado

Maestría en psicología laboral y organizacional

**Medición de la Calidad de Vida Laboral en estudiantes
de posgrado económicamente activos.**

Proyecto final de campo para obtener el título de maestría en
psicología laboral y organizacional

Presenta

Lic. María Antonieta Cavazos Arroyo

Asesor

Mtro. J. Alfredo Salinas Alanís

Monterrey Nuevo León, a 1 de octubre de 2008.

Agradecimientos

Gracias Padre Celestial, dador de luz, vida e inteligencia. Guíame a estar siempre al servicio de mis semejantes.

Gracias Papá, Mamá y Judith por el apoyo incondicional para lograr mis metas.

Gracias a mis profesores, quienes siempre han contribuido en mi preparación académica. Especialmente al Mtro. Alfredo Salinas quien fungió como un asesor activo y sabio para la culminación de este trabajo de investigación.

Resumen

Esta investigación identifica los contextos más importantes en la constitución de la calidad de vida laboral, bajo los constructos propuestos por Martel y Dupuis (2006), en los estudiantes económicamente activos del posgrado en psicología laboral de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Se aplicó una investigación concluyente, descriptiva y transversal desarrollándose un instrumento expresamente diseñado para este propósito. Los resultados muestran que el contexto psicosocial es el mejor evaluado destacando el dominio de relaciones y valores compartidos. Dentro de los dominios del contexto organizacional se considera apremiante que las organizaciones trabajen sobre conflictos de roles, capacitación, retribución suficiente, fluidez de información y flexibilidad de horarios con el objetivo de incrementar la competitividad, potencializando los aspectos de calidad de vida laboral para lograrlo.

Índice

Capítulo 1.

1.1 Introducción	7
1.2 Planteamiento de problema	8
1.3 Justificación del estudio	9
1.4 Objetivos de la investigación	10
1.5 Hipótesis	10
1.6 Alcances y limitaciones	11

Capítulo 2. Marco Teórico

2.1 Definición de Calidad de Vida Laboral	12
2.1.1 Distinción de CVL respecto de Satisfacción y Clima Organizacional	14
2.2 Origen y desarrollo de la Calidad de Vida Laboral	14
2.2.1 Precursores y la década de los años setenta	14
2.2.2 De la década de los ochenta a la fecha	16
2.3 Dimensiones de seis modelos de CVL	17
2.3.1 Encuesta de diagnóstico del trabajo	17
2.3.2 Modelo de Turcotte	18
2.3.3 Modelo de Calidad de Vida Profesional	19
2.3.4 Modelo de Estructuras laborales de Kohl y Shooler	19
2.3.5 Modelo de la Comisión Europea	20
2.3.6 Modelo de Martel y Dupuis	25
2.3.6.1 La calidad de Vida como base del modelo de CVL	25
2.3.6.2 Características del Inventario Sistemico de Calidad de Vida Laboral (QWLSI)	26

Capítulo 3. Método

3.1 Hipótesis	30
3.2 Diseño de la investigación	30
3.3 Sujetos	30
3.4 Instrumento	31
3.4.1 Confiabilidad del instrumento	31
3.4.2 Confiabilidad del instrumento final aplicado al censo	32

3.5 Procedimiento	33
Capítulo 4. Análisis de resultados	
4.1 Análisis descriptivo	34
4.2 Análisis de Varianza de un Factor (ANOVA)	38
4.2.1 Factor: género	38
4.2.2 Factor: años	39
4.3 Contrastación de hipótesis	41
4.4 Discusión de resultados	42
Conclusiones	47
Referencias	50
Anexos	55

Índice de Figuras y Tablas

Figuras

Figura 1. Desarrollo de Job Diagnostic Survey	17
Figura 2. Variables relacionadas con la calidad laboral	21
Figura 3. Ejemplo de un ítem del Inventario Sistemico de la calidad de vida Laboral	27
Figura 4. Ejemplo de la importancia de cada dominio en el Inventario Sistemico de la Calidad de Vida Laboral	27

Tablas

Tabla 1. Resumen de algunas definiciones de Calidad de Vida Laboral	13
Tabla 2. Dimensiones y conceptos incluidos en el Índice de Calidad Laboral	22
Tabla 3. Comparación de los modelos	23
Tabla 3. Comparación de modelo (Cont.)	24
Tabla 4. Elementos a evaluar en el QWLSI	28
Tabla 5. Descriptivos de las variables de los elementos relacionados con el Trabajo	35
Tabla 6. Descriptivos de las variables de los elementos relacionados con el contexto fisico	36
Tabla 7. Descriptivos de las variables de los elementos relacionados con el contexto psicosocial	37
Tabla 8. Descriptivos de las variables de los elementos relacionados con el contexto organizacional	38
Tabla 9. Resumen de ANOVAS unidireccionales significativas	40

Capítulo 1

1.1 Introducción.

En un entorno global cada vez más competitivo, los macro y micro actores de las sociedades buscan nuevas formas para alcanzar la productividad. Específicamente, en el caso mexicano, los escenarios planteados para el año 2040 muestran que de ser la doceava economía mundial en el 2007, existen suficientes signos que pronostican un paulatino descenso hasta el diecisieteavo lugar mundial (Calva, 2008). Esto presiona indudablemente a los gobiernos, empresas, sindicatos e incluso a los propios colaboradores en la organización, no solamente para mantener la posición global, sino también para marcar la condición de sobrevivencia o permanencia en el mercado y con ello la conservación de muchos puestos de trabajo y la necesaria creación de nuevos empleos.

Ante estas condiciones organizacionales, los trabajadores se encuentran altamente presionados para ser productivos. Muchos de ellos realizando trabajos insatisfactorios, sufriendo tensiones psicológicas, síndromes como estrés laboral, *burnout* o síndrome de quemarse por el trabajo, acoso laboral, acoso sexual, cardiopatías, desviaciones producidas en la columna vertebral, mobbing (acoso psicológico prolongado) e incluso síntomas de depresión, ansiedad y abuso de drogas entre otros, lo que afecta a la organización, a los individuos y a la sociedad en general (Cabral, 1988; Duro, 2004).

La Organización Internacional del Trabajo (2005) considera que la calidad de vida laboral de todos los trabajadores es de importancia fundamental ya que las organizaciones que invierten en capital humano, calidad en el trabajo, sistemas de bienestar moderno e igualdad de oportunidades para todos, son compañías que promueven una agenda de trabajo decente y que tienen mayores posibilidades de desarrollar ventajas competitivas de largo plazo.

1.2 Planteamiento del problema

La Organización Internacional del Trabajo (2002) considera que el trabajo decente es la base para la independencia, la autoestima y el bienestar de las personas, y constituye por lo tanto la clave de la calidad de vida en general de la gente. Sin embargo, lograr las condiciones y el clima propicio en el lugar de trabajo para propiciar la satisfacción con la labor que se realiza puede ser complicado (Moreno, 2008).

México se enfrenta a diversas oportunidades y retos que imperan con la globalización. Su situación requiere de la necesidad de humanizar las prácticas laborales en las organizaciones ya que en los últimos años México se ha mostrado con serias desventajas en cuestiones laborales no solamente en relación al ingreso laboral, sino también en varias de las condiciones que podrían favorecer el desarrollo de los trabajadores y convertir estos elementos en valor agregado de competencia en la escala mundial (Universidad Iberoamericana, 2007).

Con un entorno global cada vez más difícil, sostener en los bajos costos de producción la competitividad puede ser una ventaja relativa y los empresarios mexicanos están percibiendo que eso los mantiene en una posición vulnerable en la escala mundial por lo que muchos han estado recurriendo a la presión sobre la fuerza laboral para generar resultados con los menores costos aunque en el mediano o largo plazo pudiera haber efectos negativos sobre la salud tanto de los miembros de la organización como del clima laboral.

Mientras Gutiérrez (2006) sostiene que en el país no se tienen cifras exactas de cuántas personas padecen presiones como las anteriores en el ambiente laboral, ni de todas las consecuencias que se desencadenan con ello, Moreno (2008) estima que aproximadamente el 20% de los mexicanos económicamente activos padecen estrés laboral debido al exceso de carga de trabajo, indefinición de roles y un mal clima laboral con implicaciones directas en la calidad del trabajo. Se sabe que con esto se generan costos entre el .5% y el 3.5% del Producto Interno Bruto a través de ausentismo, incapacidades, falta de

motivación y menor productividad (Gutiérrez, 2006) por lo que se vuelve indispensable estudiar con profundidad la calidad de vida laboral para mejorar la productividad en el país.

1.3 Justificación del estudio

Se han propuesto diferentes soluciones organizacionales con el objetivo de mejorar el clima laboral y generar una mayor productividad. Estas se dan desde la perspectiva socio-económica o desde la perspectiva psicológica. Las propuestas van desde la flexibilización del horario laboral y e incentivos salariales, relajación, programas prevención, apoyo psicológico a trabajadores e implementaciones de calidad de vida laboral, entre otros.

Desde hace más de dos décadas, la calidad de vida laboral se ha considerado como una respuesta a la productividad y su relación a la disminución de rotación, ausentismo y disminución de la calidad. Involucra esfuerzos personales pero también organizacionales en relación al cumplimiento de las metas de ambos y las condiciones para ese cumplimiento.

La calidad de vida laboral, es un constructo en el que aún se discute sobre su definición y las metodologías de medición utilizadas debido a su complejidad y su naturaleza cualitativa como cuantitativa, así como las variables que deben incluirse para evaluar el nivel de calidad de vida laboral (Levine, 1983). Entre las propuestas recientes se encuentran las de Kohl y Shooler (1982), Turcotte (1986), el modelo de la comisión europea (royuela et al., 2007) y la de Martel y Dupuis (2006).

Ante el panorama del entorno de negocios mexicano, se vuelve importante construir y validar propuestas que proporcionen más datos sobre las condiciones de calidad de vida laboral en diferentes contextos del país y que permitan identificar los elementos más sensibles en las diferentes escalas desarrolladas.

1.4 Objetivos de la investigación

General

Identificar los contextos más importantes, bajo los constructos propuestos por Martel y Dupuis, en la constitución de la calidad de vida laboral de los estudiantes económicamente activos del posgrado en psicología laboral de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Específicos

Analizar la calidad de vida laboral de profesionistas económicamente activos y que laboran en el Estado de Nuevo León.

Identificar si existen diferencias significativas en la evaluación de calidad de vida laboral entre hombres y mujeres.

Identificar si existen diferencias significativas en la evaluación de calidad de vida laboral en relación a los años de experiencia laboral.

1.5 Hipótesis

Esta investigación tiene como propósito la evaluación de la calidad de vida laboral de profesionistas económicamente activos y que laboran en el Estado de Nuevo León. Su finalidad es contribuir al conocimiento de las condiciones laborales dentro de organizaciones que funcionan en el estado y destacar los factores críticos, desde la perspectiva de los empleados, en la construcción de la calidad de vida laboral.

Como guía de la investigación se plantean las siguientes hipótesis:

H1: El contexto psicosocial es el mejor evaluado entre las dimensiones de la calidad de vida laboral.

H2: El contexto organizacional es el que presenta un mayor número de necesidades de mejora para incrementar la calidad de vida laboral del grupo de estudio.

H3: Hombres y mujeres no presentan diferencias significativas en los resultados de Calidad de Vida Laboral.

H4: Quienes tienen más de 20 años de experiencia laboral difieren significativamente sus resultados de Calidad de Vida Laboral respecto quienes tienen menos de esos años de experiencia laboral.

1.6 Alcances y limitaciones

Esta investigación sintetiza varias propuestas para la medición de la calidad de vida laboral. Sin embargo, utiliza las variables propuestas por Martel y Dupuis (2006), desarrollándose a partir de éstas un instrumento propio.

El estudio se limita a los estudiantes económicamente activos, es decir que tenían un empleo o se autoempleaban en el momento de la realización del estudio de campo y que se encontraban inscritos al semestre de otoño 2008 en el posgrado en Psicología Laboral de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Capítulo 2

MARCO TEORICO

2.1 Definición de Calidad de Vida Laboral (CVL)

La calidad de vida laboral ha sido objeto de estudio intensivo desde hace más de veinte años. Su definición generalmente parte de la *calidad* como un reflejo de lo que se desea, no solamente de la defensa de estándares mínimos (Royuela, López-Tamayo y Suriñach, 2008). También involucra *calidad de vida* (CV) orientándose después dicha definición al trabajo. Dupuis et al. (2000) definen la calidad de vida como: “un estado que corresponde al nivel logrado por una persona en la búsqueda de sus metas organizadas jerárquicamente” (p. 107). Aplicando este constructo a la vida laboral surge el concepto de *Calidad de Vida Laboral (CVL)* que abarca las condiciones relacionadas con el trabajo, es decir, es un proceso dinámico y continuo en que las actividades laborales se organizan objetiva y subjetivamente, tanto en aspectos operativos como relacionales, a fin de contribuir al más completo desarrollo del ser humano reconciliando los aspectos del trabajo que tienen relación con experiencias humanas y con los objetivos organizacionales (González et al., 1996).

La calidad de vida laboral no puede entenderse por un solo aspecto, sino que involucra múltiples dominios (Kohl y Shooler, 1982; Marcel y Dupuis, 2006) o dimensiones (Turcotte 1986; González et al., 1996). Royuela et al. (2007) advierten que la multidimensionalidad del concepto de CV es una de sus mayores riquezas, pero que disponer de un exceso de información puede llevar a cierta confusión. Es por ello que se busca sintetizar en una sola medida resumen la CV. Taillefer et al. (2003), consideran que muchas veces una definición particular de CVL no es deseable porque la definición debe ser ajustada a los objetivos de la investigación. Sin embargo, Martel y Dupuis (2006) se oponen a esto ya que consideran que esta actitud da vaguedad al constructo y no responde a los problemas que se han planteado en el concepto de Calidad de Vida Laboral. La tabla 1, se presenta un resumen de algunas definiciones de CVL en los últimos 30 años:

Tabla 1. Resumen de algunas definiciones de Calidad de Vida Laboral

Autor	Año	Definición
Walton	1973	Un proceso para humanizar el trabajo.
Katzell, Yankelovich, Fein Ornati y Nash	1975	Un trabajador tiene CVL cuando a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y, c) cuando siente que su vida labora encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales.
Boisvert	1977	Es el conjunto de consecuencias benéficas de la vida laboral para el individuo, la organización y la sociedad.
Suttle	1977	Grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización.
Nadler y Lawler	1983	Calidad de Vida en el trabajo es cualquier forma de pensar sobre personas, trabajo y organizaciones. Estos elementos distintivos son: 1) en relación al impacto del trabajo en las personas como también en la efectividad organizacional, y 2) la idea de participación en la solución de problemas organizacionales y de toma de decisiones.
Delamotte y Takezawa	1984	Conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico.
Turcotte	1986	La dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total.
Sun	1988	Un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción.
Fernández y Giménez	1989	El grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano.
Robbins	1989	Es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales.
Kiernan y Knutson	1990	Es la interpretación individual del rol en el lugar de trabajo y la interacción del rol con las expectativas de los otros. La calidad de vida laboral significa algo diferente para cada individuo, varía de acuerdo a la edad, nivel y posición en la industria.
Kerce y Boot-Kewley	1993	Es una forma de pensar sobre las personas, el trabajo y la organización.
Munduate	1993	Considerada como meta, implica la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción.
De la Poza	1998	Hace referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores.
Sirgy, Efraty, Siegel y Lee	2001	Satisfacción del empleado con una variedad de necesidades a través de recursos, actividades y resultados desde el seguimiento y participación en el lugar de trabajo.
Martel y Dupuis	2006	La condición experimentada por el individuo en su persecución dinámica de sus metas organizadas jerárquicamente dentro de los dominios laborales donde la reducción de la brecha que separa al individuo de esas metas es reflejada por un impacto positivo en la calidad de vida general del individuo, desempeño organizacional y consecuentemente sobre el funcionamiento de la sociedad.

Fuentes: Elaboración propia con datos de Segurado y Agulló, 2002, p. 830; Martel y Dupuis, 2006, p.349.

2.1.1 Distinción de CVL respecto de Satisfacción y Clima Organizacional

La satisfacción y el clima organizacional están relacionados estrechamente con la calidad de vida laboral, pero no son sinónimos. De acuerdo con Casas et al. (2002), la satisfacción laboral es una actitud o un conjunto de actitudes que una persona tiene sobre su situación de trabajo y éstas pueden dirigirse al trabajo en general o facetas específicas. Daniels et al. (1997) identifican cinco factores vinculados a la satisfacción laboral y que capturan las experiencias emocionales en el lugar de trabajo: ansiedad-confort, depresión-placer, afecto positivo, amabilidad y rabia.

En cuanto al clima organizacional, existen múltiples definiciones. En términos generales, “es un efecto de la interacción de los motivos íntimos del individuo, de los incentivos que le provee la organización y de las expectativas despertadas en la relación y que se integra por las características de la organización haciéndola diferente de otras y que influyen en el comportamiento de las personas involucradas en la organización” (Álvarez, 1992, p.28).

2.2 Origen y desarrollo de la Calidad de Vida Laboral

Este apartado analiza las etapas por las que ha pasado en concepto de CVL dividiéndose para su estudio en dos momentos. Los precursores y la década de los setenta y los años ochenta a la fecha.

2.2.1 Precursores y la década de los años setenta

Antes de que se utilizara el concepto específico de CVL, destaca el trabajo del sociólogo Elton Mayo en 1933 en la planta de electricidad de Hawthorne, en el que analizó la influencia de los factores ambientales en el desempeño de los trabajadores. Los resultados transformaron el estilo tayloriano ampliamente utilizado en ese momento y proponiendo una política de humanización en las condiciones de trabajo (Ivancevich et al., 2006). Si bien fue un avance, éste fue marginal en la década de los años cincuenta ya que el concepto de CVL echó raíces lentamente en los países industrializados (Martel y Dupuis, 2006).

En la década de los años sesenta, investigadores del contexto europeo iniciaron proyectos que iban de acuerdo a las políticas social-demócratas de algunos gobiernos, como el caso de Suecia. En la misma década en países como Holanda, Dinamarca, Francia, Irlanda, Inglaterra y Noruega se presentaron algunos esfuerzos desorganizados y aislados. Hacia finales de la década Irving Bluestone quien era empleado de General Motors usó la expresión Calidad de Vida Laboral por primera vez reflexionando en el rol activo de los trabajadores en sus condiciones laborales. El investigador evaluó la satisfacción laboral para desarrollar la productividad laboral (ibídem, p. 335).

La década de los años setenta se considera un periodo fértil en el campo porque permitió clarificar la definición de CVL y en 1973 se crea el International Council for the Quality of Working Life con una orientación hacia la salud mental en el trabajo.

En los primeros años de la década se creó la encuesta de diagnóstico en el trabajo (*Job Diagnostic Survey*), elaborada por Turner y Lawrence y perfeccionada por Hackman y Oldman en 1974, orientada a medir las características objetivas de una tarea contra las reacciones personales de los entrevistados frente a esa tarea y el nivel al que podrían estar dispuestos a responder positivamente a una tarea enriquecida (Turcotte, 1986).

Hacia 1975, Lawler (cfr. Martel y Dupuis, 2006, p.336) consideró que no había consenso en las definiciones existentes y tenía que llegarse a uno. Asimismo el autor consideró que la satisfacción laboral era una parte importante de la CVL pero que ambos constructos no son sinónimos. También en 1975, Sheashore (cfr. Royuela, López-Tamayo y Suriñach, 2008, p. 402) propuso el concepto de efectividad en los roles laborales y mencionó que los aspectos en el mundo laboral debían separarse en tres: los que competen al empleador, al empleado y a la comunidad. Desde el empleador se debía considerar la productividad, el costo de producción y la calidad del producto. Para el empleado, los aspectos involucran ingreso, seguridad y la satisfacción intrínseca creada por el trabajo, el cual es el primero de todos. Por último, la perspectiva de comunidad es el resultado de la efectividad de los roles en el empleo. Para Sheashore, el común

denominador en toda la propuesta son los costos resultantes de tan pobre es la relación entre el empleado y el lugar de trabajo (ibídem, p. 402). La mayor parte de los trabajos de la década incluyen el concepto de satisfacción como un criterio para medir la CVL.

2.2.2 De la década de los ochenta a la fecha

En 1981, Trist y Westley (cfr. Martel y Dupuis, 2006, p. 339) criticaron la validez de la medición de la CVL enfatizando la forma de usar y medir el concepto satisfacción. El inicio de la década de los años ochenta se caracterizó por considerar la CVL como una herramienta similar al trabajo en grupo o enriquecimiento en el trabajo. La discusión durante esta década se centró en: 1) CVL es un constructo subjetivo, 2) Aspectos organizacionales, humanos y sociales interactúan y deben ser integrados a la definición de CVL y, 3) Hay una relación indisoluble entre Calidad de Vida (CV) y Calidad de Vida Laboral (CVL). Esta década se caracterizó por una tendencia a aceptar la subjetividad del constructo.

Los primeros años de la década de los noventa se consideró que la tasa de empleabilidad, seguridad en el empleo, ganancias y beneficios eran sinónimos de CVL (Elizur y Shye cfr. Martel y Dupuis, 2006, p. 341). Era la búsqueda de criterios objetivos para medir la CVL. Sin embargo, algunas propuestas ya de la década de los años setenta consideraron que la calidad de vida laboral basada en lo individual pertenecía a un criterio objetivo y que lo organizacional era lo objetivo y algunos autores siguieron la línea. Un elemento importante es que en la década de los noventa, la medición de la calidad de vida presentó los mismos problemas de subjetividad-objetividad.

Los avances logrados en los últimos años se orientan hacia el reconocimiento de la complejidad (Casas et al., 2002) y subjetividad del constructo (Martel y Dupuis, 2006). A lo largo de las décadas se han construido modelos que han buscado definir mejor la CVL. Martel y Dupuis en su estudio encontraron que los últimos años ha declinado el número de publicaciones, que aún no hay una definición ni un consenso claro en el constructor, especialmente por la

orientación a cuantificar el constructo basándose en la construcción de instrumentos válidos (ibídem, pp. 346-347).

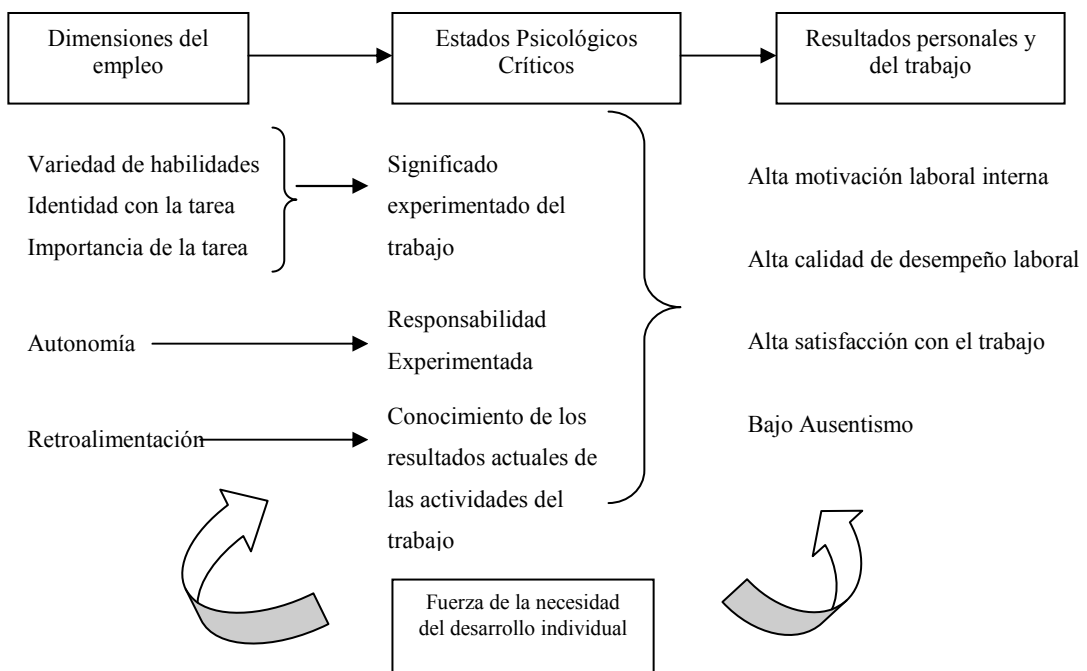
2.3 Dimensiones de seis modelos de CVL

Existen varios modelos orientados a la medición de la calidad de vida laboral. En este apartado se explican brevemente seis modelos y se sintetizan las dimensiones involucradas en estos (Tabla 4).

2.3.1 Encuesta de diagnóstico del trabajo

Hackman y Oldman en 1974 perfeccionaron este instrumento (Job Diagnostic Survey, JDS) aplicándolo a 658 empleados en 62 puestos diferentes y en 7 organizaciones heterogéneas. Los objetivos del instrumento fueron desarrollarlos para: a) diagnosticar si las tareas tienen que ser rediseñadas para mejorar la motivación del empleado y la productividad y, b) evaluar los efectos de los cambios en las tareas en los empleados. Hackman y Oldham (1975, p. 161) proponen que el instrumento provea una serie de medidas (figura 1)

Figura 1. Desarrollo de Job Diagnostic Survey



Fuente: Hackman y Oldham, 1975, p. 161.

Estas medidas están relacionadas con:

- a) Las dimensiones objetivas del empleo,
- b) Los estados psicológicos individuales resultantes de estas dimensiones,
- c) Las reacciones afectivas de los empleados a la tarea y lugar de trabajo y,
- d) El crecimiento individual necesitado para fortalecerse (Apremio de los individuos para responder al enriquecimiento del puesto).

2.3.2 Modelo de Turcotte

Turcotte (1986) afirma que la naturaleza de la tarea esta determinada por las siguientes variables:

- Variedad de las habilidades
- Identidad con la tarea
- Importancia de la tarea
- Autonomía
- Retroalimentación técnica (tarea propiamente dicha)
- Retroalimentación social (superiores y colegas)
- Relaciones sociales

El autor afirma que el entorno físico, social y organizacional de la tarea influye también en las reacciones del individuo. Además de estos elementos, los factores demográficos, espaciotemporales, la satisfacción de la vida en general y las características propias de la personalidad de cada individuo repercuten en la calidad de vida en el trabajo. Concluye Turcotte que un estudio de la calidad de vida laboral que tenga capacidades reales de extrapolación debe tomar en cuenta las relaciones causa-efecto entre determinadas variables, sin que por ello se descuide la acción de otras variables distintas que pueden tener un efecto moderador.

La propuesta se sintetiza en cuatro dimensiones: la naturaleza del trabajo, el contexto físico, el contexto psicosocial y finalmente, el contexto organizacional. Se puede decir que la clasificación de Turcotte complementa la clasificación de Kohl y Shooler.

2.3.3 Modelo de Calidad de Vida Profesional

Aunque no es estrictamente un modelo de calidad de vida laboral, involucra varios aspectos de ésta. En este trabajo se han incluido las dimensiones de la propuesta de la medición de la Calidad de Vida Profesional (CVP) que se puede definir como el sentimiento de bienestar que se deriva del equilibrio que el individuo percibe entre las demandas o cargas de la profesión y los recursos (psicológicos, organizacionales y relacionales) de que dispone para afrontar estas demandas. Así, el trabajador necesita conseguir un desarrollo óptimo de la esfera profesional, personal y familiar para poder hablar de CVP (Sánchez et al., 2003).

El cuestionario CVP-35 es un instrumento multidimensional con 35 ítems, con métricas del 1 al 10 y que busca medir la calidad de vida de los profesionistas. Usa las categorías «nada» (valores 1 y 2), «algo» (valores 3, 4 y 5), «bastante» (valores 6, 7 y 8) y «mucho» (valores 9 y 10). Las preguntas se agrupan en tres dimensiones: «apoyo directivo», «cargas de trabajo» y «motivación intrínseca». Existen dos preguntas que no se pueden englobar en estas categorías. Una es una medida resumen de la percepción de CVP, y otra hace referencia a la capacidad de abstraerse del trabajo una vez finalizado. En las aplicaciones, generalmente se le vincula a la medición del clima laboral (CL).

2.3.4. Modelo de Estructuras laborales de Kohl y Shooler

Estos autores se basaron principalmente en estudiar la asociación entre la personalidad y el tipo de trabajo. Sostienen que ciertas ocupaciones se relacionan bien con personalidades particulares por lo que algunas personas eligen esas ocupaciones o prefieren seleccionar algún tipo de trabajo en particular debido a sus rasgos de personalidad. Debido a esto existen mayores o menores posibilidades de tener calidad de vida laboral.

Los autores consideran catorce dominios en su modelo: complejidad del trabajo, rutina, tiempo de presión, limpieza del ambiente, seguridad en el empleo, sentimiento de pertenencia, nivel del empowerment, nivel de

supervisión, burocracia, posición en la jerarquía, seguridad en el trabajo, estabilidad laboral, compensación y horario de trabajo (Martel y Dupuis, 2006).

2.3.5. Modelo de la Comisión Europea

Recientemente algunos trabajos (Royuela et al., 2007; Royuela et al., 2008) han incluido la medición de la calidad de vida laboral propuesta por la Comisión Europea. Esta optó por un sistema de indicadores desde el año 2001 y se sustentó en la Agenda Social Europea generando 10 dimensiones de CVL que deben tomar en cuenta:

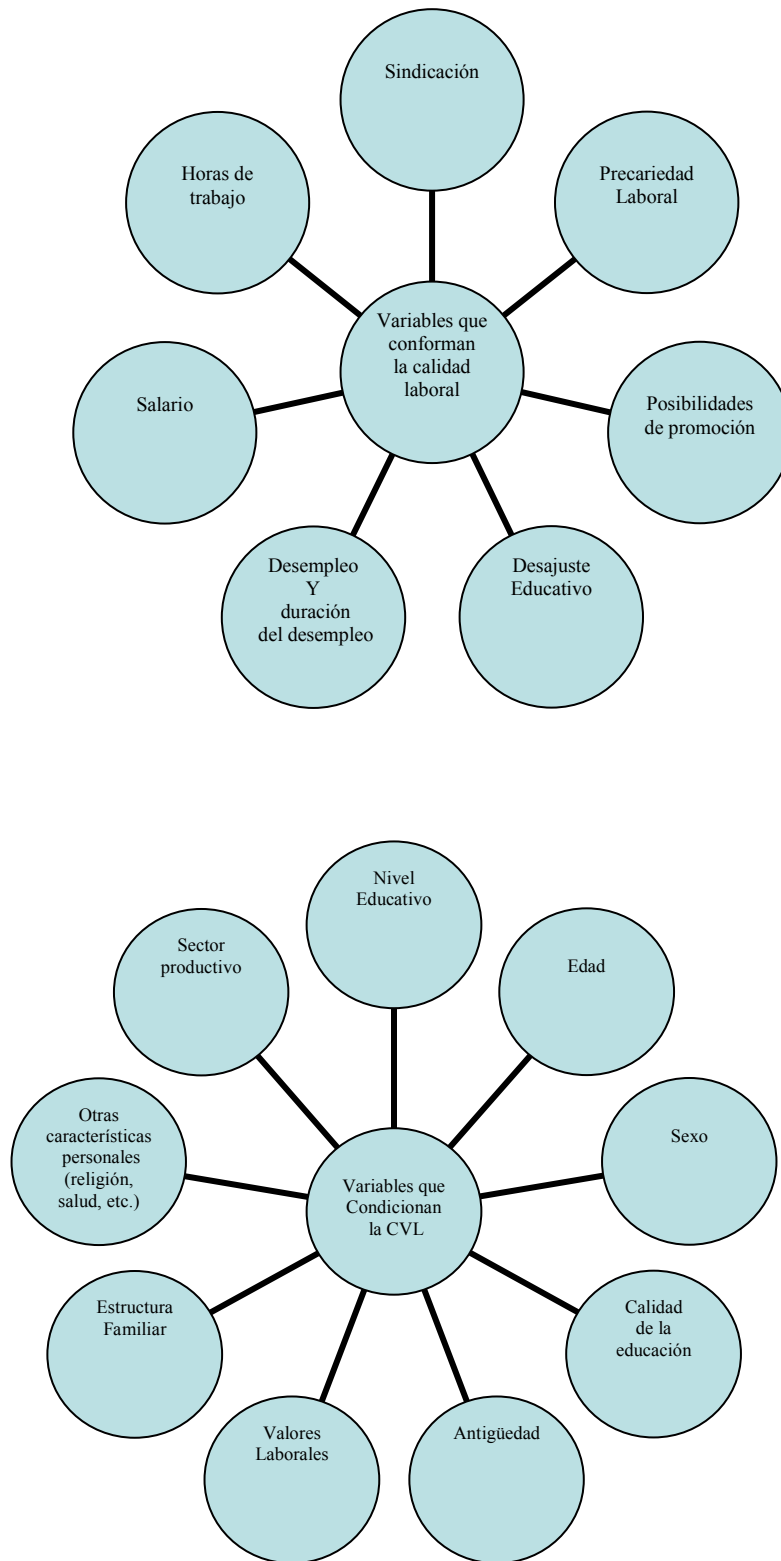
- a) Las características objetivas del puesto de trabajo.
- b) Las características del trabajador.
- c) La coincidencia entre las características del trabajador y los requerimientos del puesto de trabajo en el cual se encuentra.
- d) La evaluación subjetiva por parte del trabajador de su situación.

Los estudios realizados por Royuela y sus colaboradores le permitieron encontrar elementos complementarios sobre variables que condicionan y otras que conforman parte de la calidad laboral (figura 2).

Las dimensiones están conformadas por distintas variables (tabla 2) caracterizando finalmente el modelo de la Comisión Europea son (Artís 2006, cfr. Royuela et al., 2007):

1. Calidad intrínseca al puesto de trabajo
2. Habilidades y aprendizaje continuo de los trabajadores.
3. Igualdad de género.
4. Salud y seguridad en el trabajo.
5. Flexibilidad y seguridad.
6. Inclusión y acceso al mercado de trabajo.
7. Organización del trabajo y equilibrio con la vida cotidiana.
8. Diálogo social.
9. Diversidad y no discriminación.
10. Productividad del trabajo y desarrollo económico general.

Figura 2. Variables relacionadas con la calidad laboral



Fuente: Elaboración propia con datos de Royuela et al., 2007, p. 15.

Tabla 2. Dimensiones y conceptos incluidos en el Índice de Calidad Laboral

<p>Dimensión 1. Calidad intrínseca al puesto de trabajo.</p>	<p>Dimensión 6. Inclusión y acceso al mercado de trabajo.</p>
<p>Satisfacción laboral de los trabajadores (medidas objetivas y subjetivas). Proporción de trabajadores que mejoran su salario. Trabajadores con bajos salarios.</p>	<p>Transición efectiva de la gente joven a la vida laboral. Desempleo de larga duración. Cuellos de botella del mercado de trabajo y movilidad intersectorial.</p>
<p>Dimensión 2. Habilidades y aprendizaje continuo de los trabajadores.</p>	<p>Dimensión 7. Organizaciones del trabajo y equilibrio con la vida cotidiana.</p>
<p>Proporción de trabajadores con niveles elevados de educación. Proporción de trabajadores que desarrollan algún tipo de aprendizaje continuo.</p>	<p>Proporción de trabajadores con trabajos flexibles. Oportunidades para la maternidad. Servicios de atención a la infancia y plazas de preescolar y oportunidades sociales en general.</p>
<p>Dimensión 3. Igualdad de género</p>	<p>Dimensión 8. Diálogo social</p>
<p>Brecha salarial por motivos de género. Segregación por género. Representación inferior de las mujeres por sectores de actividad. Proporción de hombres y mujeres con diferentes niveles de responsabilidad.</p>	<p>Cobertura de los acuerdos colectivos. Proporción de trabajadores con intereses financieros en las empresas en las que trabajan. Días perdidos por disputas laborales.</p>
<p>Dimensión 4. Salud y Seguridad en el Trabajo</p>	<p>Dimensión 9. Diversidad y no discriminación.</p>
<p>Accidentes en el trabajo. Enfermedades profesionales. Niveles de estrés y otras dificultades acerca de relaciones laborales.</p>	<p>Diferenciales en salarios y en tasas de empleo de los trabajadores de más edad. Diferenciales en salarios y en tasas de empleo de los trabajadores con discapacidades o de minorías étnicas. Existencia de acuerdos y procedimientos de mejora en temas de no discriminación.</p>
<p>Dimensión 5. Flexibilidad y Seguridad</p>	<p>Dimensión 10. Productividad del trabajo y desarrollo económico general.</p>
<p>Cobertura efectiva de los sistemas de protección social. Proporción de trabajadores con empleos flexibles. Trabajos perdidos. Proporción de trabajadores que cambian la localización geográfica de su trabajo.</p>	<p>Productividad media por hora trabajada. Producción media anual por trabajador. Estándar de vida medio <i>per cápita</i> (por cabeza) y tasas de dependencia.</p>

Fuente: Artís et al., 2006, cfr. Royuela, 2007, p. 10.

Tabla 3. Comparación de los modelos

Modelo de Hackman y Oldham 1975	Modelo de Turcotte 1988	Modelo de Martel y Dupuis 2006	Modelo de Kohl y Shooler 1982 Estructuras laborales	Instrumento CVP-35 de Cabeza Peña. 2000 Calidad de Vida Profesional
<i>I. Dimensiones del trabajo</i>	<i>I. Naturaleza del propio trabajo</i>	Tiempo para desarrollar las tareas	Complejidad del trabajo	<i>1. Factor de apoyo directivo</i>
Variedad de habilidades	Complejidad de las tareas	Participación en la toma de decisiones concerniente a mis responsabilidades	Rutina	Posibilidad de promoción
Identidad con la tarea	Autonomía relacionada a las tareas	Habilidades y tipo de trabajo	Tiempo de presión	Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de impuesto de trabajo
Importancia de la tarea	Rol inherente a las tareas	Autonomía en el desarrollo de tarea	Limpieza del ambiente	Satisfacción con el sueldo
Autonomía	Participación en la toma de decisiones relacionadas a mis tareas	Diversidad de las tareas	Seguridad en el empleo	Reconocimiento de mi esfuerzo
Retroalimentación de la tarea	<i>II. Contexto Físico</i>	Efectividad en el trabajo		Recibo información de los resultados de mi trabajo
Retroalimentación de los agentes	Humedad	Requerimientos físicos necesitados para desarrollar la tarea		Es posible que mis propuestas sean escuchadas
Relaciones con los demás	Temperatura	Ambiente laboral (ruido, limpieza, iluminación, etc.)		Posibilidad de ser creativo
<i>II. Estados Psicológicos Críticos</i>	Ruido	Equipo y herramientas necesitadas para el trabajo		Apoyo de mis jefes
Significado experimentado del trabajo	Iluminación	Servicios (acceso a restaurante, estacionamiento, etc.).		Tengo autonomía o libertad de decisión
Responsabilidad experimentada como resultado del trabajo	Olores			Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito
Conocimientos de resultados	Vibración			Variedad en mi trabajo
<i>III. Respuestas afectivas a la tarea</i>	<i>III. Contexto Psicosocial</i>			Apoyo de mis compañeros
Satisfacción General	Apoyo emocional y social	Sentimiento de pertenencia	Sentimiento de pertenencia	2. Factor de motivación intrínseca
Motivación interna al trabajo	Respeto y consideración	Poder emotivo	Nivel de empowerment	Apoyo de mi equipo (en el caso de ser directivo)

Fuentes: Hackman y Oldham, (1975 pp.161-163); Sánchez, et al., (2003, p.56); Martel y Dupuis, (2006, pp. 362-364); Royuela et al., (2008, pp. 406-408).

Tabla 3. Comparación de los modelos (cont.)

Modelo de Hackman y Oldham 1975	Modelo de Turcotte 1988	Modelo de Martel y Dupuis 2006	Modelo de Kohl y Shooler 1982 Estructuras laborales	Instrumento CVP-35 de Cabeza Peña. 2000 Calidad de Vida Profesional
Satisfacciones específicas (remuneración, seguridad, aspecto social, supervisión, desarrollo personal)	Naturaleza de liderazgo	Competitividad		Satisfacción con el tipo de trabajo
<i>IV. Fuerza de la necesidad del desarrollo individual</i>	Identificación con la compañía	Relaciones con colegas		Motivación (ganas de esforzarme)
Necesidad de desarrollo	Satisfacción de necesidad de pertenencia	Relaciones con el superior		Ganas de ser creativo
Motivación potencial como factor intrínseco	Posibilidad de comunicación	Relaciones con el empleador o gerencia		Me siento orgulloso de mi trabajo
		Políticas de la compañía concernientes a salir por razones familiares		Capacitación necesaria para hacer mi trabajo actual
	<i>IV. Contexto Organizacional</i>			Mi trabajo es importante para la vida de otras personas
	Nivel de planeación	Desarrollo del trabajo durante mi ausencia	Nivel de supervisión	Apoyo de mi familia
	Ideología de la administración	Distribución del trabajo durante la ausencia de otros empleados	Burocracia	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual
	Sistema de información	Posibilidades para progresar	Posición en la jerarquía	3. Factor de cargas de trabajo
	Estructura organizacional	Transferencias		Cantidad de trabajo que tengo
	Programas de entrenamiento	Capacitación y desarrollo profesional		Prisas y agobios por falta de tiempo
	Apoyo técnico			Carga de responsabilidad
	Posibilidades de promoción y transferencia	Comentarios y evaluación	Seguridad en el trabajo	Estrés (esfuerzo emocional)
		Horario de trabajo	Estabilidad laboral	Presión que recibo para realizar la cantidad de trabajo
		Horarios flexibles	Compensación	Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo
		Claridad de mi rol en la organización	Horario de trabajo	Interrupciones molestas
		Roles en conflicto		Mi trabajo tiene consecuencia negativas para mi salud
		Comunicación e información		Falta de tiempo para mi vida personal
		Ingreso		Incomodidad física en el trabajo
		Beneficios		Conflictos con otras personas de mi trabajo
		Seguridad del ingreso		Desconecto al acabar la jornada laboral
		Relaciones con el sindicato		
		Recursos de apoyo al empleado		

Fuentes: Hackman y Oldham, (1975 pp.161-163); Sánchez, et al., (2003, p.56); Martel y Dupuis, (2006, pp. 362-364); Royuela et al., (2008, pp. 406-408).

2.3.6 Modelo de Martel y Dupuis

Estos autores desarrollaron un modelo de CVL basado en sistemas de control (CVLSC o en inglés QWLSI). Martel y Dupuis (2006) sostienen que la Calidad de Vida Laboral (CVL) presenta analogías con la Calidad de Vida (CV). Dupuis y otros colegas desarrollaron un modelo sistémico que en 1989 se convertiría en una herramienta para evaluar de forma general la CV de nominado *Quality of Life Systemic Inventory (QLSI)*. Recientemente, Martel y Dupuis desarrollaron el *Quality of Work Life Systemic Inventory (QWLSI)* que contiene 33 dominios (tabla 3). Más adelante se profundizará en la propuesta de estos autores.

2.3.6.1 La Calidad de Vida como base del modelo de CVL

Esta propuesta es una de las más recientes en la medición de la CVL. Los autores se sustentan en la analogía existente entre la calidad de vida (CV) y la calidad de vida laboral (CVL). Dupuis inició sus trabajos en el campo de la calidad de vida reconociendo la naturaleza objetiva y subjetiva del constructo y al integrar el concepto resalta la implicación de la felicidad en su medición. Al trabajar su propuesta de CV Dupuis y sus colaboradores se sustentaron en dos elementos (Dupuis et al., 2000). El primero fue la aproximación sistémica aplicada a los organismos biológicos y desarrollaron una propuesta teórica basada en los conceptos de meta, control, retroalimentación positiva y negativa y organización jerárquica de metas en diferentes dominios de la vida. El segundo elemento fue en la noción aristotélica de la felicidad involucrada en su definición de CV. Los autores decían que las actividades humanas están orientadas a un fin (meta), que ciertos fines están subordinados a otros, pero que el fin último es alcanzar la felicidad. Esta felicidad no es la búsqueda de placer o satisfacción hedonista, sino una condición relativamente estable en el tiempo que influye en la adaptabilidad de los individuos e implica un mínimo de bienes materiales.

La base del modelo se centra en la premisa del establecimiento y persecución de metas bajo el comportamiento individual y las acciones son tomadas para reducir la brecha entre el estado personal y las metas que él o ella se han establecido, pero debemos considerar que no todas las metas tienen la misma importancia (prioridad o valor). Finalmente, el modelo distingue los factores que pueden influir en la CV (condición médica, estado psicológico, estatus económico), así la calidad de vida es definida por la brecha que existe entre la condición individual y los objetivos personales. En base a lo anterior, los autores definen la CV como un estado que corresponde al nivel alcanzado por una persona en la persecución de sus metas organizadas jerárquicamente (ibídem, p. 107).

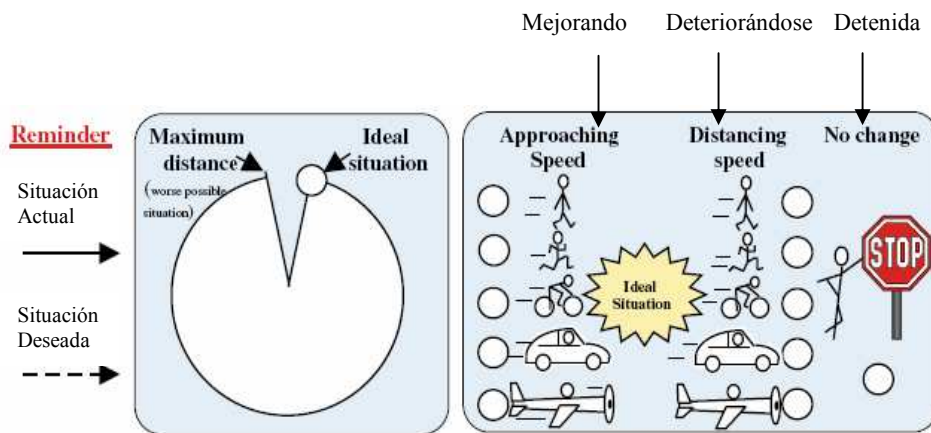
Del modelo de CV surgió el Inventario Sistemático de Calidad de Vida (QLSI por sus siglas en inglés) y en el año 2006 Martel y Dupuis, propusieron una definición de Calidad de Vida Laboral (CVL) y un Inventario Sistemático de Calidad de Vida Laboral (QWLSI por sus siglas en inglés).

2.3.6.2 Características del Inventario Sistemático de Calidad de Vida Laboral (QWLSI)

La propuesta se divide en dos partes. En la primera, se presentan dos cajas a los encuestados (figura 3) para cada elemento de la CVL. El encuestado debe marcar en un círculo, que muestra la situación ideal y la peor situación posible, su situación actual y deseable. Para marcarlas se utilizan dos flechas, una para la situación actual y la otra para marcar la situación deseada en relación al ideal. El puntaje obtenido se obtiene calculando la brecha entre los dos flechas correspondientes al puntaje de CVL (Martel y Dupuis, 2006).

Después, el encuestado debe pasar al siguiente cuadro donde debe considerar su situación evaluando si está mejorando (encaminándose al ideal), si la situación está deteriorándose o si la situación es estable o está detenida. El encuestado debe marcar la situación y el resultado obtenido se obtiene tanto del rango como del cambio dinámico. El objetivo es obtener el peso del resultado de la brecha (ibídem, p. 356).

Figura 3. Ejemplo de un ítem del Inventario Sistemico de la Calidad de Vida Laboral



Fuente: Martel y Dupuis, 2006, p. 355 con traducciones por la autora.

La segunda parte se presenta al final del cuestionario donde el entrevistado debe responder en relación a la importancia de cada uno de los 33 ítems relacionados con la CVL. Los enunciados se responden en relación a una escala de siete puntos cuyo ranking va desde esencial hasta No procede (figura 4). Duquette et al. (1994) mencionan la importancia de la escala de los resultados respecto a la no linealidad de los sistemas de control.

Figura 4. Ejemplo de la importancia de cada dominio en el Inventario Sistemico de la Calidad de Vida Laboral

Esencial Muy importante Algo importante Importante No muy importante No importante No procede
23. Autonomía.....

Fuente: Traducido por la autora de Martel y Dupuis, 2006, p.354.

Tal como se ha mencionado anteriormente, el instrumento incluye 33 ítems que fueron seleccionados en relación a su influencia en la calidad de vida de los individuos y el desempeño organizacional y, consecuentemente todo el funcionamiento de la sociedad. Es decir, los elementos seleccionados (tabla 5)

consideran aspectos del inventario de calidad de vida de Dupuis et al. (2000) y así como las dimensiones y variables desarrolladas por Turcotte (1986).

Tabla 4. Elementos a evaluar en el QWLSI

Relacionados al trabajo	Del contexto físico	Del contexto psicosocial	Del contexto organizacional
Tiempo para desarrollar las tareas	Ambiente laboral (ruido, luz, limpieza, etc.)	Sentimientos de pertenencia	Desarrollo del trabajo durante mi ausencia
Participación en la toma de decisiones concerniente a mis responsabilidades	Equipo y herramientas requeridas para trabajar	Poder emotivo	Distribución del trabajo durante la ausencia de otros empleados
Habilidades y tipo de trabajo	Servicios (restaurante, estacionamiento, etc.)	Competitividad	Posibilidades para progresar (ascenso)
Autonomía en el desarrollo de las tareas		Relaciones con los colegas	Transferencias
Diversidad de las tareas		Relaciones con el superior	Capacitación y desarrollo profesional
Efectividad en el trabajo		Relaciones con empleados	Comentarios y evaluación
Requerimientos físicos necesarios para el desarrollo de las tareas		Políticas de la compañía concernientes a salir por razones familiares	Horario de trabajo
			Horarios flexibles
			Claridad de mi rol en la organización
			Conflicto de roles
			Comunicación e información
			Ingresos, beneficios, seguridad del ingreso, relaciones con el sindicato, recursos de apoyo al empleado

Fuente: Martel y Dupuis, 2006, pp. 362-363.

Todos los modelos analizados contribuyen a la comprensión y medición de la CVL.

La propuesta de Hackman y Oldman funciona como un diagnóstico con énfasis en la tarea. Por otra parte, el modelo de calidad de vida profesional (CVP) incluye elementos de la medición de la calidad de vida laboral, pero no se considera propiamente un modelo de calidad de vida laboral porque se centra principalmente en las demandas de la profesión y los recursos para responder a esas demandas.

Kohl y Shooler se enfocan principalmente en rasgos de la personalidad y el tipo de trabajo. Esta relación debe corresponder a los diferentes dominios de las tareas realizadas y con el propio contexto organizacional para obtener calidad de vida laboral. Los autores agrupan las variables psicosociales dentro del sentimiento de pertenencia por lo que esta dimensión queda subrepresentada. Por su parte, la propuesta de la Comisión Europea responde a las necesidades de una región económica del mundo y a su agenda social.

El modelo de Turcotte considera la influencia de diversos entornos en el comportamiento humano al gestarse la calidad de vida laboral. Aunque enfatiza en el contexto físico, social y organizacional de la tarea, el autor reconoce que deben considerarse otros factores incluso, psicológicos. Martel y Dupuis retoman el trabajo de este investigador y agregan elementos validados previamente en su escala relacionada con la calidad de vida.

Dado que el ámbito laboral y la vida personal mantienen un lazo indisoluble y donde elementos estresores mínimos se relacionan de forma sinérgica con los diferentes estadios, entonces los dominios de Martel y Dupuis serán considerados para el desarrollo de este estudio. Dado que la calidad de vida se vincula con la ausencia de enfermedad o defecto y la sensación de bienestar físico, mental y social, es decir con el sentimiento personal de bienestar y satisfacción con la vida (Monés, 2004) es posible su vinculación con la calidad de vida laboral.

Capítulo 3

METODO

Como guía para el presente estudio se establecieron las siguientes hipótesis:

3.1 Hipótesis

H1: El contexto psicosocial es el mejor evaluado entre las dimensiones de la calidad de vida laboral.

H2: El contexto organizacional es el que presenta un mayor número de necesidades de mejora para incrementar la calidad de vida laboral del grupo de estudio.

H3: Hombres y mujeres no presentan diferencias significativas en los resultados de Calidad de Vida Laboral.

H4: Quienes tienen más de 20 años de experiencia laboral difieren significativamente sus resultados de Calidad de Vida Laboral respecto quienes tienen menos de esos años de experiencia laboral.

3.2 Diseño de la investigación

Se realizó una investigación de tipo concluyente, descriptiva y transversal ya que se trabaja con una sola muestra y el estudio se aplicó en un solo periodo en el tiempo.

3.3 Sujetos.

La unidad de análisis de este estudio se centró en los estudiantes económicamente activos del posgrado en psicología laboral de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Para el semestre de otoño 2008 el posgrado reportó 54 alumnos inscritos donde 31 (57.4%) fueron mujeres y 23 (42.6%) fueron

hombres. Dado que no se cuenta con el porcentaje de los estudiantes económicamente activos, entonces la encuesta se aplicó considerando toda la población y eliminando aquellas que se detuviesen en los filtros iniciales relacionados con la pertenencia al posgrado y que en el momento de la aplicación fueran económicamente activos.

Un censo implica la numeración de todos los elementos de una población calculando de forma directa los parámetros de dicho universo (Hernández et al., 2003; Malhotra, 2008).

3.4 Instrumento

Se procedió a elaborar un instrumento (cuestionario) expresamente diseñado para este propósito, con la cantidad de ítems suficientes de manera que todas las dimensiones del modelo elegido estuvieran incluidas en él.

Posteriormente se llevó a cabo la aplicación del cuestionario en una secuencia de dos secciones. La primera se conformó tanto de preguntas de filtro como de datos de clasificación. Se realizaron dos preguntas de filtro, una verificando si el encuestado se encontraba cursando la maestría en psicología laboral en la UANL y la segunda filtrando si en el momento de la aplicación de la encuesta el estudiante era económicamente activo. Si el encuestado no cumplía con ambas condiciones, entonces se finalizaba la encuesta. Los datos de clasificación incluidos incluyeron sexo, edad y experiencia laboral en años.

Para la segunda sección del instrumento se desarrollaron afirmaciones medidas en escala de Likert de cinco puntos (Anexo 1) y distribuidas en 35 oraciones (ítems) donde 8 corresponden a dominios del trabajo, 3 al contexto físico, 7 dominios del contexto psicosocial y 17 de contexto organizacional.

3.4.1 Confiabilidad del instrumento

El proceso de confiabilidad consiste en la verificación de los datos arrojados por instrumento, es decir, el grado al que una escala produce resultados consistentes en aplicaciones repetidas (Malhotra, 2008). El concepto de confiabilidad es de vital importancia ya que este confirmará que todas las

preguntas son entendidas de la misma manera por los encuestados, teniendo como resultado medidas, procedimientos y conclusiones objetivas y fiables para el estudio.

Para el presente análisis, se utilizó el método de confiabilidad denominado coeficiente alfa o alfa de Cronbach, el cual establece que el promedio de los coeficientes divididos posibles de una escala varía de 0 a 1. Un valor mayor a 0.65 indica confiabilidad de consistencia interna satisfactoria (Malhotra, 2008).

Para propósitos de piloteo y validación del instrumento (anexo 1), se aplicó a 16 estudiantes del posgrado que cumplieran con los elementos de filtro y los resultados arrojados a través del paquete estadístico SPSS 15 se encontró que el instrumento es confiable arrojando un $\alpha=.933$ cumpliendo ampliamente con los criterios establecidos para considerar un instrumento confiable ($.933 \geq .65$). Asimismo, se realizó una pequeña modificación en la pregunta 29 ya que tanto los resultados de la confiabilidad por eliminación del ítem, como un comentario de un encuestado sugirieron una mejora en la redacción (Anexo 2).

Después de aplicar el instrumento se obtuvieron 54 cuestionarios, sin embargo solamente 48 cuestionarios fueron filtrados para responder totalmente ya que estos cumplían con los criterios del estudio. De estos últimos, ninguno de los instrumentos fue eliminado por error de falta de respuestas.

3.4.2 Confiabilidad del instrumento final aplicado al censo

Las respuestas fueron codificadas y transcritas en el paquete estadístico SPSS 15. Se procedió al cálculo de la confiabilidad a través del alfa de Cronbach y el resultado arrojó un $\alpha=.928$ por lo que puede decirse que existe suficiente consistencia interna en el instrumento aplicado.

3.5 Procedimiento

El instrumento se aplicó en el edificio de posgrado de la Facultad de Psicología la UANL, antes y después de las clases. La encuestadora se acercaba a los estudiantes en los pasillos, en la sala de cómputo y en los salones de clase antes de la llegada del profesor o bien, a la salida de éste. El procedimiento se repitió durante tres semanas buscando incluir a todos los estudiantes inscritos.

Las instrucciones verbales consistieron en un breve saludo y la petición a dedicar unos minutos de su tiempo a responder un cuestionario para el proyecto de tesis de la entrevistadora. Una vez que los estudiantes accedían, se entregaban las encuestas y se mencionaba que ésta esperaría afuera del salón o de la sala de cómputo por si existía alguna duda y para recibir los cuestionarios terminados. Los estudiantes demoraban aproximadamente entre seis y diez minutos en responder la encuesta.

Capítulo 4

ANALISIS DE RESULTADOS

Este capítulo se divide en cuatro apartados. El primero de ellos analiza descriptivamente las variables demográficas y los diferentes dominios de la calidad de vida laboral. El segundo presenta dos análisis de varianza unidireccional respecto los dominios de la calidad de vida laboral en relación a , por un lado a género y por otro a experiencia laboral. En el tercer se realiza la contrastación de hipótesis y para finalizar el capítulo se desarrolla una discusión de los resultados.

4.1 Análisis descriptivo

I. Datos Generales

Los datos generales incluyen los resultados de género, experiencia laboral en años y edad (anexo 3).

- El 58.3% de los encuestados son de sexo femenino, mientras que el 41.7% son hombres.
- Quien menos tiempo tiene trabajando lo ha hecho desde hace 7 meses, en cambio quien más tiempo ha mantenido actividad en el campo laboral son 29 años. El promedio de experiencia laboral es de $\mu=8.44$ años y la dispersión de los datos es de $\sigma=7.32$ años.
- La edad mínima encontrada entre los estudiantes del posgrado económicamente activos es de 21 años y la mayor es de 47 años. El promedio es $\mu=31.09$ años y la dispersión es de $\sigma=7.37$ años.

II. Variables de la calidad de vida laboral

a) Trabajo

En relación a la dimensión del trabajo el promedio general es de $\mu=3.99$, lo que manifiesta resultados positivos relacionados con las condiciones para desarrollar el trabajo. El análisis respecto a las medias individuales muestran (tabla 6) resultados muy favorables en la **eficiencia personal** para desarrollar el trabajo ($\mu=4.458$; $\sigma=0.50$) ya que la respuesta máxima es 5 y la mínima es 4, presentando un rango de solamente una unidad (tabla 5).

Otras respuestas positivas están relacionadas con contar con todos los **requerimientos físicos necesarios para desarrollar las tareas** ($\mu=4.2083$; $\sigma=1.00$), el tipo de trabajo que se realiza se relaciona con las **habilidades personales** ($\mu=4.08$; $\sigma=1.00$) y la posibilidad de tener suficiente **autonomía para realizar el trabajo** ($\mu=4.08$; $\sigma=0.82$). Sin embargo, el rango es muy amplio (rango=4), lo que quiere decir que la dispersión es amplia o que hay una gran variedad de percepciones personales en relación a estas variables.

La variable que los estudiantes consideran que mas afecta su calidad laboral en este ámbito es la posibilidad de **participación en la toma de decisiones** en relación a sus responsabilidades laborales ($\mu=3.6667$; $\sigma=1.05$).

Tabla 5
Descriptivos de las variables de los elementos relacionados con el trabajo

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típica
Eficiencia	48	4	5	4.4583	0.50353
Requerimientos para realizar tareas	48	1	5	4.2083	1.0097
Tipo de trabajo y habilidades	48	1	5	4.0833	1.00707
Autonomía	48	1	5	4.0833	0.82083
Diversidad	48	1	5	3.9167	0.89522
Tiempo suficiente para el trabajo en general	48	1	5	3.8125	1.06504
Tiempo para desarrollar las tareas	48	1	5	3.6875	1.01387
Participación en la toma de decisiones	48	1	5	3.6667	1.05857

b) Contexto Físico

En relación a esta dimensión, el promedio general es de $\mu=3.77$, lo que manifiesta resultados relativamente favorables, aunque en menor medida que los arrojados en los recursos vinculados al trabajo y las tareas realizadas.

Los resultados individuales (tabla 6), reflejan resultados relativamente positivos pero con alta dispersión. La condición más favorable en cuanto al contexto físico y su relación a la calidad de vida laboral son las **condiciones en relación al ruido, luz, limpieza** y otros elementos ambientales ($\mu=3.92$; $\sigma=1.00$). En segundo lugar el **equipo y herramientas para trabajar** ($\mu=3.77$; $\sigma=1.09$). Por último, la proporción de **servicios necesarios** que facilitan el desempeño laboral ($\mu=3.62$; $\sigma=1.02$).

Tabla 6
Descriptivos de las variables de los elementos relacionados con el contexto físico

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típica
Agradable en relación a ruido, luz, limpieza	48	1.00	5.00	3.9167	1.00707
Equipo y herramientas	48	1.00	5.00	3.7708	1.09621
Servicios necesarios	48	1.00	5.00	3.6250	1.02366

III. Contexto Psicosocial

En relación a esta dimensión, el promedio general es de $\mu=4.16$, lo que manifiesta resultados muy favorables (los más altos entre las dimensiones) en la constitución de la calidad de vida laboral.

Los resultados individuales (tabla 7) muestran que las buenas relaciones son los elementos psicosociales que mejor están funcionando para formar la calidad de vida laboral, iniciando con la **relación con el jefe** ($\mu=4.35$; $\sigma=.93$), la **relación con los colegas** ($\mu=4.29$; $\sigma=.7978$) y la **relación con los subordinados** ($\mu=4.20$; $\sigma=.849$). Los elementos de la cultura organizacional en términos de los **valores compartidos** son los que menos están contribuyendo a la formación de la CVL, especialmente la identidad constituida por la sensación de **orgullo por la organización** ($\mu=3.91$; $\sigma=1.00$).

Tabla 7
Descriptivos de las variables de los elementos relacionados con el
contexto psicosocial

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Buena Relación con el jefe	48	1	5	4.3542	0.93375
Buenas relaciones con los colegas	48	2	5	4.2917	0.79783
Buenas relaciones con empleados/subordinados	48	2	5	4.2083	0.84949
Valores compartidos	48	2	5	4.1875	0.78973
Competitividad	48	2	5	4.125	0.6724
Flexibilidad por razones familiares	48	1	5	4.0625	1.06003
Orgullo por la organización	48	1	5	3.9167	1.00707

IV. Contexto Organizacional

Finalmente, en esta dimensión, el promedio general es de $\mu=3.58$, lo que manifiesta resultados menos favorables (los más bajos entre las dimensiones) en la formación de la calidad de vida laboral.

Los resultados individuales (tabla 8) muestran dos aspectos importantes: las compañías **pagan puntualmente** ($\mu=4.43$; $\sigma=.92$), y existe **claridad del rol** ($\mu=4.06$; $\sigma=.91$), por lo que se evitan conflictos entre los roles asignados ($\mu=3.08$; $\sigma= 1.25$). Los principales aspectos a mejorar (considerados con

$\mu < 3.5$), están relacionados por orden de importancia con la **capacitación**, una mejora en la **retribución**, la **fluidez en la información**, las posibilidades de ser **transferidos**, la **flexibilidad de horario** y la **distribución del trabajo en la ausencia**.

Tabla 8
Descriptivos de las variables de los elementos relacionados con el contexto organizacional

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típica
Pago puntual	48	1	5	4.4375	0.92
Claridad de rol	48	1	5	4.0625	0.91
Horario de trabajo justo	48	1	5	3.9792	1.04
Posibilidades de carrera y ascenso	48	1	5	3.7292	1.14
Evaluación y retroalimentación	48	1	5	3.7292	1.14
Recursos de apoyo a empleados	48	1	5	3.6667	1.06
Trabajo durante mi ausencia	48	1	5	3.5208	1.25
Desarrollo profesional	48	1	5	3.5208	1.17
Prestaciones y beneficios	48	1	5	3.5208	1.07
Distribución del trabajo por ausencia	48	1	5	3.4792	1.29
Horario flexible	48	1	5	3.4792	1.38
Comunicación organizacional	48	1	5	3.4583	0.94
Transferencia	48	1	5	3.3958	1.27
Fluidez en Información	48	1	5	3.3542	1.06
Retribución suficiente	48	1	5	3.3542	1.21
Capacitación suficiente	48	1	5	3.1875	1.16
Conflictos de roles	48	1	5	3.0833	1.25

4.2 Análisis de Varianza de un Factor (ANOVA)

4.2.1 Factor: género

El análisis de varianza de un factor examina las diferencias en los valores promedios de la variable dependiente de diferentes categorías, en relación a una sola variable independiente también conocida como factor (Malhotra, 2008).

El análisis se presenta en relación a la única escala nominal utilizada en el instrumento, es decir en función de las *diferencias por género*. Los elementos considerados son:

Variable independiente o factor: Género (masculino-femenino)

VARIABLES DEPENDIENTES: Variables que conforman la medición de la calidad de vida, a saber:

- 8 variables de la dimensión trabajo.
- 3 del contexto físico.
- 7 del contexto psicosocial.
- 17 de contexto organizacional.

Los resultados muestran que considerando un $\alpha < .05$ ninguna de las variables es significativa a la prueba F (anexo 4), es decir, tanto en los elementos relacionados al trabajo como al contexto físico, psicosocial y organizacional, hombres y mujeres presentan un comportamiento significativamente similar.

4.2.2 Factor: años

El análisis se presenta en relación a la única escala nominal utilizada en el instrumento, es decir en función de las *diferencias por años de experiencia laboral*. Los elementos considerados son:

Variable independiente o factor: Años transformados en una escala no métrica (0-5 años, 6-10 años, 11-15 años, 16-20 años, 21-25 años, más de 25).

VARIABLES DEPENDIENTES: Variables que conforman la medición de la calidad de vida, a saber:

- 8 variables de la dimensión trabajo.
- 3 del contexto físico.
- 7 del contexto psicosocial.
- 16 de contexto organizacional.

Los resultados muestran (anexo 5) que en relación a las dimensiones de trabajo, de contexto físico y psicosocial, no se encontraron diferencias entre los años de experiencia laboral. Sin embargo, en lo que respecta al contexto organizacional, si se encontraron algunas diferencias significativas (considerando un $\alpha < .05$) en la percepción de la **comunicación organizacional**,

la **fluidez de la información** en la organización y la **retribución por el trabajo** (tabla 9).

Tabla 9
Resumen de ANOVAS unidireccionales significativas

Variable	Nivel Alpha*	Medias	Desviación Estándar
Comunicación organizacional	.033	0.6-5 años= 3.19	0.6-5 años= 0.980
		6-10años= 4.00	6-10años= 0.000
		11-15 años= 3.33	11-15 años= 1.154
		16-20 años= 2.80	16-20 años= 1.303
		21-25 años= 4.50	21-25 años= .707
		Más de 25= 5.00	más de 25= ----
Fluidez de información	.049	0.6-5 años= 2.90	0.6-5 años= 1.04
		6-10 años= 3.90	6-10años=
		11-15 años= 3.33	.5676
		16-20 años= 3.00	11-15 años=
		21-25 años= 4.50	1.154
		Más de 25= 5.00	16-20 años=
Retribución suficiente	.045	0.6-5 años= 3.28	0.6-5 años= 1.14
		6-10años= 4.00	6-10años= 0.47
		11-15 años= 4.00	11-15 años= 1.00
		16-20 años= 2.20	16-20 años= 1.30
		21-25 años= 3.50	21-25 años= 2.12
		Más de 25= 5.00	más de 25= -----

* Se ha considerado la evaluación a un $\alpha < .05$

Se observa que hay una tendencia en quienes tienen muchos años de experiencia laboral (21 o más años), que evalúan mejor (muy favorablemente) la **comunicación organizacional** y la **fluidez de la información**, aunque

solamente la **fluidez en la información** resultó significativa al probar la correlación ($p=.048<.05$). En cambio, aunque existen diferencias significativas en relación a la percepción de obtener una **retribución suficiente**, quien tiene más de 25 años de experiencia considera que es suficiente, pero los que tienen entre 16 y 20 años son quienes se perciben peor remunerados, seguidos de quienes tienen entre 7 meses y 5 años laborando.

4.3 Contrastación de hipótesis

H1: El contexto psicosocial es el mejor evaluado entre las dimensiones de la calidad de vida laboral.

Esta hipótesis se acepta. El contexto psicosocial es el de mayor relevancia para los estudiantes económicamente activos del posgrado. Las variables con las medias más altas están involucradas con las relaciones interpersonales dentro de la organización, tanto con el jefe, otros colegas y por último con los subordinados. Los valores compartidos y el orgullo sentido por la organización también son elementos clave de pertenencia y sentido de bienestar que destacan en el estudio.

H2: El contexto organizacional es el que presenta un mayor número de necesidades de mejora para incrementar la calidad de vida laboral del grupo de estudio.

Esta hipótesis se acepta. El promedio general es el más bajo comparando los resultados de los cuatro contextos de la calidad de vida laboral. Esta es la dimensión que más dominios agrupa y la que se presentan más resultados de riesgo a la CVL. Principalmente en las variables de: conflictos de roles, capacitación, retribución, fluidez de información, posibilidad de transferencias, comunicación organizacional, flexibilidad de horario y distribución del trabajo por ausencias.

H3: Hombres y mujeres no presentan diferencias significativas en los resultados de Calidad de Vida Laboral.

Esta hipótesis se acepta. No se encontraron diferencias significativas en la medición de la calidad de vida laboral por géneros. Los resultados muestran similitud de percepciones respecto al contexto laboral, físico, psicosocial y organizacional en relación a su calidad de vida laboral.

H4: Quienes tienen más de 20 años de experiencia laboral difieren significativamente sus resultados de Calidad de Vida Laboral respecto quienes tienen menos de esos años de experiencia laboral.

Esta hipótesis se rechaza. No hay diferencias significativas en los resultados relacionados a los contextos laboral, físico y psicosocial. Dentro de las 17 variables del contexto organizacional, solamente se encontró que en dos de ellas, comunicación organizacional y fluidez de la información, quienes tienen más de 20 años de experiencia muestran resultados muy favorables en la organización donde laboran.

4.4 Discusión de los resultados

Resulta compleja la construcción de la calidad de vida laboral ya que son múltiples las dimensiones y variables que la conforman. Sin embargo, esta investigación ha arrojado resultados sobre los cuales es importante reflexionar.

El contexto psicosocial es el factor más altamente valorado por los encuestados en relación a su calidad de vida laboral. En el entorno laboral esta dimensión se conforma de dominios que interactúan entre la organización, el trabajo, las condiciones ambientales y sociales, así como de las capacidades, necesidades, expectativas, costumbres, cultura y circunstancias personales de los colaboradores. Las relaciones con empleados y compañeros se relaciona con múltiples variables del comportamiento y la estructura organizacional por ejemplo, la constitución de relaciones y redes sociales, la instrumentación del poder en las organizaciones (Molina, 1995), incluso la posibilidad de

generación de relaciones de interdependencia que faciliten el desarrollo de la motivación y la comunicación organizacional (Brickley et al., 2004). En un análisis propio de la cultura empresarial mexicana, Bolio (cfr. Morán, 2007) vincula los elementos relacionales dentro de las organizaciones con una fuerte afectividad propia a la cultura mexicana convirtiéndose en un elemento funcional de la organización.

Aunado a los elementos anteriores, también dentro del contexto psicosocial, en el estudio se destacan los valores compartidos y el orgullo sentido por la organización como elementos esenciales de la cultura organizacional. Estas dos variables contribuyen a marcar directrices y creencias a las que los miembros de la organización recurren en situaciones donde se deben tomar decisiones (Ivancevich et al., 2006). Los valores compartidos son relevantes porque guían el trabajo, unen a los integrantes en un desempeño común y fomentan el espíritu de grupo en las organizaciones (Robbins y Coulter, 2005).

Sin embargo, el contexto organizacional, aún es un factor de riesgo que requiere de varios cambios importantes para que se genere calidad de vida laboral. Aspectos relacionados con conflictos de roles, capacitación, retribución suficiente, fluidez de la información en la organización y flexibilidad de horarios afectan de forma importante la motivación, el desempeño y la productividad.

Ozca et al., (2003) sostienen que el conflicto y la ambigüedad del rol son dos de los problemas más comunes entre los profesionales porque involucran el enfrentamiento común a nuevas demandas que provienen de distintas fuentes y que son incompatible entre si, por lo que generan siempre problemas correlacionando con el desgaste de la salud física, cansancio emocional y despersonalización (Zellars, Perrewe y Hochwarter, 1999). Palmer et al. (2005) sostienen que el síndrome de Burnout o del agotamiento profesional y considerado por la OMS como un riesgo laboral se da como respuesta al ambiente laboral y se integra especialmente por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el rol profesional. Es por esto que la importancia del rol se encuentra en su posición ante la

satisfacción laboral ya que ésta involucra las orientaciones afectivas que un individuo tiene hacia roles que está ocupando en el presente (Vroom, 1964).

Muchas organizaciones no encuentran fácilmente esquemas de flexibilización porque ésta tiene un mayor sentido cuando es una solución a la productividad y la estrategia está centrada en el conocimiento del trabajador (Añez, 2005). Por otro lado, una posible razón por la que el contexto organizacional como elemento esencial para la construcción de la vida laboral presenta resultados más bajos en el caso estudiado, puede deberse también a que las presiones globales continúan incrementándose por lo que se exige alcanzar estándares planeados y se realizan fuertes presiones que incluyen a los salarios (Bossi et al., cfr. en Añez, 2005). Además, pese a que la capacitación se sustenta en un marco legal establecido (López, 2005), la realidad mexicana, según Villarreal y Villarreal (2001), es que la mayor parte de las empresas no tienen suficiente financiamiento para ofrecer a sus empleados capacitación intensiva.

La dimensión del trabajo está enfocada en las tareas, el tiempo para realizarlas y su contribución en la toma de decisiones. En esta investigación es una dimensión aceptablemente evaluada por los sujetos de estudio, lo que repercute especialmente en el enriquecimiento del trabajo, en esta investigación reflejada a través del tipo de trabajo realizado, la autonomía y la diversidad. Las áreas de oportunidad encontradas se vinculan con el tiempo para desarrollar las tareas y la participación en la toma de decisiones. El problema del tiempo laboral es complejo, suele ser un problema de tiempos objetivos y subjetivos, y de tiempos individuales y sociales, asimismo involucra un problema de conciliación familia-trabajo. Arraigada (2005) sostiene que en la región latinoamericana se ha dado un cambio importante en las jornadas laborales extendiéndose en función de las necesidades de las empresas no obstante, reduciendo el tiempo de permanencia con la familia y el tiempo para sí mismos, pero con un incremento en la concentración en el desempeño laboral pudiendo tener resultados positivos para la organización, pero desgastando directamente la calidad de vida.

La contribución del trabajo en la toma de decisiones está íntimamente relacionada con el estilo de liderazgo. Aunque esta investigación no ha incluido el estilo en las organizaciones donde laboran los estudiantes del posgrado, algunos investigadores (Kras, 1990; Espinoza y Pérez, 1995) han sostenido que en México han existido modelos tradicionales de liderazgo en muchas de las organizaciones del país donde incluso las teorías clásicas de la administración no han encajado totalmente, ni han terminado de alcanzar la modernidad imperante. Bolio (cfr. Morán, 2007) afirma que líderes autócratas mexicanos dieron origen a muchas de las empresas durante el siglo XX, obteniendo resultados con ello. Sin embargo, que en los albores del siglo XXI, existen menos líderes autocráticos en el país porque es más complejo serlo y que resultados más efectivos en organizaciones mexicanas se obtendrían al orientarse al desarrollo de lo práctico sin omitir los elementos afectivos propios de la cultura, dando mayor importancia al trabajo en equipo y reconociendo a quien se adjudique los méritos.

En relación al contexto físico, los resultados se acercan a una evaluación aceptable. Sin embargo, la percepción es que aún es posible realizarse mejoras, especialmente en relación a servicios complementarios que se consideran necesarios como comedor o estacionamiento. Hernández (2004) comenta que en México algunos servicios adicionales son compensados por prestaciones adicionales a las de la ley como bonos variables de corto y mediano plazo, pagos en riesgo, auto, o acciones. Sin embargo, esto no es común en pequeñas y medianas empresas aunque la gerencia (así sea el propio dueño) trabaje más de 48 horas a la semana y labore, muchas veces, en condiciones relativamente precarias. En cambio, las “altas gerencias” de grandes empresas, donde el primer y segundo nivel de mando suelen tener altos niveles de educación y jornadas laborales de más de 48 horas semanales entonces, se brindan altas prestaciones adicionales. Este estudio se centra en servicios necesarios adicionales que se prestan en el lugar de trabajo. Sin embargo, Robbins y Coulter (2005) sugieren también orientarse a las prestaciones de apoyo a la familia que incluyen guarderías infantiles en la empresa, campamentos de verano, horarios flexibles, empleos compartidos, permisos para ceremonias

escolares, telecomunicaciones y empleo de medio tiempo. El objetivo es equilibrar la vida laboral y personal.

El mayor énfasis femenino en la vida laboral ha conllevado a transformaciones de diversa índole. Los hombres y mujeres estudiados no presentan diferencias significativas en relación a la evaluación de las variables de la calidad de vida laboral. Generalmente, en los estudios relacionados con calidad de vida (Fadda y Jirón, 2001) las mujeres perciben su calidad de vida peor que la de los hombres mejorando en relación a la edad o a otros indicadores como el nivel socioeconómico. Sin embargo, es probable que al desarrollarse culturas equitativas, estandarizar en las organizaciones los espacios laborales, oportunidades de crecimiento laboral, sueldos, prestaciones y otros servicios la evaluación tienda a centrarse en aspectos relacionados directamente con el desempeño de las dimensiones de la calidad de vida laboral de una forma más homogénea.

Quienes tienen más de veinte años laborando en sus organizaciones parecen conocer mejor los canales de comunicación y perciben una mayor fluidez en la información que quienes tienen poco tiempo en la organización. Al pasar de los años, se conocen a las personas, los canales de comunicación y también se ha tenido mayor posibilidad de ascenso por lo que esto podría explicar porque quienes tienen poco tiempo en la organización percibe mayor cantidad de obstáculos para que fluya la comunicación. La información es indudablemente una fuente de poder ya que contribuye a la gestión del conocimiento, facilita la solución de problemas y la toma de decisiones. Los sistemas de información, vinculados a la capacitación y una estrategia de empowerment (facultamiento) suelen reducir las brechas existentes en esta materia (Ivancevich et al., 2006).

CONCLUSIONES

La psicología organizacional y la psicología de la salud evidencian con múltiples estudios empíricos la importancia de que organizaciones, personal, investigadores e instituciones analicen, apliquen y aporten nuevos aspectos relacionados con la calidad de vida laboral comprendiendo que los contextos que conforman ésta no son excluyentes entre ellos y que un cambio en los dominios internos influirán en otros de otra dimensión.

Esta investigación empírica aplicada en estudiantes económicamente activos del posgrado en psicología laboral de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), identificó los principales contextos que influyen en la constitución de la calidad de vida laboral de los estudiantes bajo los constructos propuestos por Martel y Dupuis.

La dimensión psicosocial es la mejor evaluada resaltando dos dominios. Por un lado, las relaciones sociales dentro de la organización, acentuándose con el jefe y convirtiéndose en un elemento funcional para la operación y desempeño organizacional. El segundo dominio involucra específicamente la importancia de los valores compartidos y el orgullo de pertenencia a la organización conformando el corazón de la cultura organizacional, identificación con la misión y facilitando el desarrollo de objetivos y metas organizacionales.

El análisis de la calidad de vida en los estudiantes del posgrado, identifica una apremiante necesidad de mejoras en el contexto organizacional resaltando los conflictos de roles, capacitación, retribución suficiente, fluidez de información y flexibilidad de horarios. El inicio con el cambio de uno de estos aspectos puede estimular al cambio en los otros como en un efecto de sinergia.

Se concluye que la dimensión del trabajo y del contexto físico son áreas de oportunidad. La primera puede mejorarse si se estimula un estilo de liderazgo

más participativo en la toma de decisiones, el reconocimiento por méritos y una mejor administración del tiempo-tarea. Pese a que los estímulos económicos suelen ser motivadores extrínsecos con un alcance de corto plazo, aún son muy utilizados en el país evidenciando que las organizaciones requieren invertir en infraestructura que facilite y mejore las condiciones y calidad de vida laborales a través de servicios complementarios que alcancen más allá del beneficio individual del empleado, es decir incluso el beneficio es generado por el empleado pero el sujeto que recibe el mismo puede ser directamente un familiar, lo que establecería una conexión extensiva organización-empleado-familia.

La inserción de la mujer a la vida laboral ha involucrado múltiples cambios en diferentes contextos. Con ello, el aprendizaje de las organizaciones tiene a mostrar estandarización en cuanto al género y la percepción de la calidad de vida.

Quienes tienen más de veinte años laborando en sus organizaciones conocen mejor los canales de comunicación y perciben una mayor fluidez en la información que quienes tienen poco tiempo en la organización. Sin embargo, en todos los demás dominios que conforman la calidad de vida laboral coinciden con sus colegas. La curva de aprendizaje de quienes tienen mayor experiencia laboral les permite buscar las fuentes y contactos de información y comunicación para aprovecharlas en su desempeño laboral.

Si bien este estudio evidencia aspectos positivos que contribuyen a la calidad de vida laboral también reconoce que las organizaciones del estado de Nuevo León donde laboran estudiantes del posgrado, aún enfrentan múltiples retos para responder a una mayor competitividad considerando la potencialización de los aspectos laborales para lograrlo.

Se considera que estudios posteriores deben orientarse a la medición y análisis de la conciliación entre la vida laboral y familiar, incluso desde la perspectiva de género, años de experiencia laboral e incluso por tipo de industria. Asimismo, se recomienda ampliar este estudio a una muestra representativa por

municipios del Estado de Nuevo León e incluso comparar los resultados con otras entidades.

Tal como en su momento mencionaron Martel y Dupuis (2006), en años recientes se ha publicado menos sobre la calidad de vida laboral. Sin embargo considero que es menester que los psicólogos laborales continúen el compromiso de aplicarlo a través de propuestas y programas en sus ámbitos organizaciones.

Referencias

- Álvarez, G. (1992). El constructo “clima organizacional”: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Vol. 11, No. 12, 27-30.
- Arraigada, I. (2005). Políticas hacia las familias, protección e inclusión sociales. Los límites del uso del tiempo: dificultades para las políticas de conciliación familia y trabajo. *Reunión de expertos, CEPAL*, accesado el 25 de septiembre de 2008, disponible en: http://www.eclac.cl/dds/noticias/paginas/2/21682/Irma_Arriagada_final.pdf
- Añez, C. (2005). El capital intelectual: Nuevo enfoque de la flexibilización laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, Abril-junio, Vol. 10, No. 30, 310-324.
- Brickley, J.A., Smith, C. Zimmerman, J. (2004). *Managerial Economics & Organizational Architecture*. USA: McGraw-Hill/Irwin.
- Cabral, C.A. (1988). Psicopatología del trabajo. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, No. 34, 237-242.
- Calva, J. L. (17 de julio de 2008). México en 2040. *Periódico El Universal*, accesado el 25 de julio, disponible en: <http://www.eluniversal.com.mx/editoriales/41002.html>
- Casas, J., Ramón, J., Lorenzo, S., Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, Vol. VI, No.23, julio-sept., 143-160.
- Daniels, K., Brough, P., Guppy, A., Peters-Bean, K.M., Weatherstone, L. (1997). A note on a modification to Warr’s measures of affective well-being at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 129–138.
- Dupuis, G., Taillefer, M., Etienne, A., Fontaine, O., Boivin, O., Von Turk, A. (2000). Measurement of quality of life in cardiac rehabilitation. *Advances in cardiopulmonary rehabilitation*. Champaign: Human Kinetics Publishers, 247-273.

- Duro, A. (2004). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Fundamentos teóricos. *Revista del ministerio de trabajo y asuntos sociales*, No. 56, 15-56.
- Duquette, E., Dupuis, J., Perrault, J. (1994). A new approach for quality of life assessment in cardiac patients: rationale and validation of the Quality of Life Systemic Inventory (QLSI). *Canadian Journal of Cardiology*, Vol. 10, 106-112.
- Espinosa, E., Pérez, R. (1995). Liderazgo y valores culturales en México. *Gestión y Estrategia*, No.7, Art.12, accesado el 25 de septiembre de 2008, disponible en: <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num7/art12.htm>
- Fadda, G., Jirón, P. (2001). Calidad de Vida y Género en sectores populares urbanos. Un estudio de caso en Santiago de Chile: síntesis final y conclusiones. *Boletín del Instituto de Vivienda*, Mayo, Vol. 16, No. 42, 105-138.
- González, P., Peiró, J., Bravo, M. (1996). Calidad de vida laboral. En Peiró, J. y Prieto, F. Editores. *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. II: Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis, 161-186.
- Gutiérrez, N. (11/10/2006). Estrés laboral, *Periódico El Universal* accesado el 25 de julio de 2008, disponible en: http://www2.eluniversal.com.mx/pls/impreso/noticia.html?id_nota=142787&tabla=nacion
- Hackman, R., Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, No.2, 159-170.
- Hernández, M. (2004). *La estructura del empresariado en México: un análisis para el sector público y privado*. UAM Iztapalapa. Accesado el: 27 de septiembre de 2008, disponible en: <http://docencia.izt.uam.mx/egt/publicaciones/libros/actlst06/3de4.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación. México, McGrawHill.

- Ivancevich, J., Konapaske, J., Matteson, R. (2006). *Comportamiento Organizacional*, México: Mc Graw Hill.
- Kras, E. (1990). *Cultura Gerencial. México-Estados Unidos*. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Levine, M. (1983). Self-Developed QWL Measures. *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 4, No. 1, Special Issue: January, 35-46.
- López, G. (2005). Capacitación, Conciencia y Tecnología. No. 027-030, 1-3.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. Quinta Edición. México: Ed. Pearson.
- 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*, Vol. 77, 333-368
- Molina, J. L. (1995). Análisis de redes y cultura organizativa: una propuesta metodológica. *Revista Española de investigaciones sociológicas*, No. 71, 249-273.
- Monés, J. (2004). ¿Se puede medir la calidad de vida?, ¿Cuál es su importancia?. *Asociación Española de Cirujanos*, Vol. 76, No. 2, 71-77. Accesado el 26 de septiembre de 2008, disponible en: http://aecirujanos.es/revisiones_cirugia/2004/Agosto2.pdf
- Morán, R. (14 de septiembre de 2007). La era del jefe humilde. *Expansión*, accesado el 25 de septiembre de 2008, disponible en: <http://www.cnnexpansion.com/expansion/la-era-del-jefe-humilde>
- Moreno, T. (23/05/2008). Estrés laboral afecta a 20% de los mexicanos. *Expansión*, accesado el 25 de julio de 2008, disponible en: <http://www.cnnexpansion.com/midiner/2008/05/23/estres-laboral-afecta-a-20-de-mexicanos>
- Organización Internacional del Trabajo (2002). *Aprender y formarse para trabajar en la sociedad del conocimiento*. Accesado el 12 de agosto de 2008, disponible en: <http://www.ilo.org/public/english/employment/skills/download/report4sp.pdf>

- Organización Internacional del Trabajo (2005). *Eight Sitting*. Provisional Record, ninety-third session, accesado el 12 de agosto de 2008, disponible en: <http://www.ilo.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc93/pdf/pr-13.pdf>
- Oscá, A., González-Camino, G., Bardera, P., Peiró, J. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*, Vol. 15, No.1, 54-57.
- Palmer, Y.; Gómez, A.; Cabrera, C.; Prince, R.; Searcy, R. (2005). Factores de riesgo organizacionales asociados al síndrome de Burnout en médicos anestesiólogos. *Salud Mental*, Vol. 28, No. 1, febrero. Accesado el 27 de septiembre de 2008, disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2005/sam051i.pdf>
- Robbins, S., Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Ed. Pearson Educación.
- Royuela, V., Artis, M., Suriñach, J. (2007). *Estudio Manpower Professional, Calidad laboral y productividad en España*. Accesado el 27 de junio de 2008, disponible en: <http://129.35.74.13/Img/6A83D2C82FE34A6A92565F2026B6D078.pdf>
- Royuela, V., López-Tamayo, J., Suriñach, J. (2008). The Institutional vs. The Academic Definition of the Quality of the Work life. What is the Focus of the European Commission? *Social Indicators Research*, Vol.86, 401-415.
- Sánchez, R., Álvarez, R., Lorenzo, S. (2003). Calidad de vida profesional de los trabajadores de Atención Primaria del Área 10 de Madrid. *Medifam*. [online]. 2003, Vol. 13, no. 4 [citado 2008-06-20], pp. 55-60. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682003000400009&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1131-5768.
- Segurado, A., Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, Vol. 14, No. 4, 828-836.
- Taillefer, M.C., Dupuis, M., Roberge, S., Lemay, S. (2003). Health related quality of life models: Systematic review of the literature. *Social Indicators Research*, No.64, 293-323.
- Turcotte, P. (1986). *Calidad de vida en el trabajo Antiestrés y Creatividad*. México: Ed. Trillas

Universidad Iberoamericana (17/05/2007). *¿Son buenas las condiciones laborales en México?*. Accesado el 11 de agosto de 2008, disponible en: http://www.uia.mx/web/html/comunicados/2007/mayo/17052007_2.html

Villarreal, R., Villarreal, R. (2001). La apertura de México y la paradoja de la competitividad: hacia un modelo de competitividad sistémica. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], sin paginar*, accesado el 25 de septiembre de 2008, disponible en: <http://www.cepal.org/ddpe/agenda/7/8367/VillarrealRamos.pdf>

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. N.Y: Wiley and Sons.

Zellars, K., Perrewe, P., Hochwarter, W. (1999). Mitigating burnout among high-NA employees in health care: what can organizations do? *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 29, No. 11, 250-271.

Anexo 1
Instrumento
Evaluación de la Calidad Vida Laboral

Me encuentro realizando un proyecto de investigación relacionado a calidad y aspectos laborales. Por favor responda este instrumento, sus respuestas son totalmente anónimas por lo que le pido sea totalmente sincero. Le tomará solamente unos minutos de su tiempo. De antemano gracias.

I. Datos Generales

Cursando maestría en psicología laboral: Si ___ No___ (finaliza la encuesta)

Situación actual: Empleado/Autoempleado ___
Desempleado/Actividades no económicamente activas___ (finaliza la encuesta).

Sexo: Femenino ___ Masculino ___

Experiencia laboral en años:

Edad:

II: Por favor marque la respuesta que se más se asemeje a sus sentimientos y realidad laboral actuales.

1.- En el trabajo el tiempo que tengo para desarrollar mis tareas es suficiente

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

2.- Tengo suficiente participación en la toma de decisiones en lo concerniente a mis responsabilidades laborales

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

3.- Cuento con suficiente tiempo para desarrollar mis tareas laborales

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

4.- El tipo de trabajo que desempeño está relacionado con mis habilidades actuales

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

5.- Tengo suficiente autonomía para desarrollar las tareas laborales que me son asignadas

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

6.- El trabajo que desarrollo me ofrece suficiente diversidad de tareas

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

7.- Considero que soy eficiente en el trabajo que desempeño actualmente

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

8.- Cuento con todos los requerimientos físicos necesarios para desarrollar mis tareas laborales

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

9.- Mi lugar de trabajo es suficientemente agradable en relación al ruido, luz, limpieza y otros elementos ambientales.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

10.- Cuento con el equipo y herramientas necesarias para trabajar

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

11.- Mi lugar de trabajo ofrece los servicios necesarios para facilitar mi desempeño laboral (comedor, estacionamiento, etc.)

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

12.- Me siento orgulloso de la organización donde trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

13.- Comparto los valores de la organización donde trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

14.- Frecuentemente me siento competitivo en relación a las tareas que tengo que desempeñar en mi puesto

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

15.- Las relaciones con mis colegas de trabajo son muy buenas

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

16.- La relación con mi jefe es muy buena

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

17.- Las relaciones con otros empleados de la organización son muy buenas

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

18.- Las políticas de la compañía me permiten salir del trabajo por razones o circunstancias familiares

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

19.- Si tengo o tuviera que ausentarme del trabajo por alguna razón, éste se desarrolla o desarrollaría normalmente durante mi ausencia

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

20.- Si alguien tiene que ausentarse del trabajo, el trabajo de esa persona se distribuye entre otros empleados

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

21.- Existen posibilidades para hacer carrera y ascender en mi lugar de trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

22.- En mi lugar de trabajo existen posibilidades para ser transferido

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

23.- Recibo suficiente capacitación por parte de la empresa donde laboro

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

24.- La organización se preocupa por mi desarrollo profesional

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

25.- Soy evaluado y retroalimentado sobre mi desempeño laboral

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

26.- Mi horario de trabajo es justo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

27.- La compañía ofrece la posibilidad de flexibilizar mi horario de trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

28.- Tengo claro mi rol en la organización

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

29.- En la compañía existen conflictos de roles

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

30.- Existe una buena comunicación organizacional en la empresa

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

31.- La información fluye abiertamente en la organización

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

32.- La retribución por mi trabajo en la organización es suficiente

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

33.- La organización ofrece buenas prestaciones y beneficios

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

34.- Recibo puntualmente el pago por mi trabajo en la empresa

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

35.- Considero que la organización se esfuerza por ofrecer recursos de apoyo a sus empleados

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

Anexo 2
Instrumento
Evaluación de la Calidad Vida Laboral

Me encuentro realizando un proyecto de investigación relacionado a calidad y aspectos laborales. Por favor responda este instrumento, sus respuestas son totalmente anónimas por lo que le pido sea totalmente sincero. Le tomará solamente unos minutos de su tiempo. De antemano gracias.

II. Datos Generales

Cursando maestría en psicología laboral: Si ___ No___ (finaliza la encuesta)

Situación actual: Empleado/Autoempleado ___
Desempleado/Actividades no económicamente activas___ (finaliza la encuesta).

Sexo: Femenino ___ Masculino ___

Experiencia laboral en años:

Edad:

II: Por favor marque la respuesta que se más se asemeje a sus sentimientos y realidad laboral actuales.

1.- En el trabajo el tiempo que tengo para desarrollar mis tareas es suficiente

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

2.- Tengo suficiente participación en la toma de decisiones en lo concerniente a mis responsabilidades laborales

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

3.- Cuento con suficiente tiempo para desarrollar mis tareas laborales

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

4.- El tipo de trabajo que desempeño está relacionado con mis habilidades actuales

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

5.- Tengo suficiente autonomía para desarrollar las tareas laborales que me son asignadas

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

6.- El trabajo que desarrollo me ofrece suficiente diversidad de tareas

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

7.- Considero que soy eficiente en el trabajo que desempeño actualmente

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

8.- Cuento con todos los requerimientos físicos necesarios para desarrollar mis tareas laborales

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

9.- Mi lugar de trabajo es suficientemente agradable en relación al ruido, luz, limpieza y otros elementos ambientales.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

10.- Cuento con el equipo y herramientas necesarias para trabajar

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

11.- Mi lugar de trabajo ofrece los servicios necesarios para facilitar mi desempeño laboral (comedor, estacionamiento, etc.)

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

12.- Me siento orgulloso de la organización donde trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

13.- Comparto los valores de la organización donde trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

14.- Frecuentemente me siento competitivo en relación a las tareas que tengo que desempeñar en mi puesto

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

15.- Las relaciones con mis colegas de trabajo son muy buenas

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

16.- La relación con mi jefe es muy buena

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

17.- Las relaciones con otros empleados de la organización son muy buenas

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

18.- Las políticas de la compañía me permiten salir del trabajo por razones o circunstancias familiares

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

19.- Si tengo o tuviera que ausentarme del trabajo por alguna razón, éste se desarrolla o desarrollaría normalmente durante mi ausencia

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

20.- Si alguien tiene que ausentarse del trabajo, el trabajo de esa persona se distribuye entre otros empleados

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

21.- Existen posibilidades para hacer carrera y ascender en mi lugar de trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

22.- En mi lugar de trabajo existen posibilidades para ser transferido

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

23.- Recibo suficiente capacitación por parte de la empresa donde laboro

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

24.- La organización se preocupa por mi desarrollo profesional

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

25.- Soy evaluado y retroalimentado sobre mi desempeño laboral

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

26.- Mi horario de trabajo es justo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

27.- La compañía ofrece la posibilidad de flexibilizar mi horario de trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

28.- Tengo claro mi rol en la organización

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

29.- En la compañía existen algunos conflictos en relación a la asignación de roles o tareas

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

30.- Existe una buena comunicación organizacional en la empresa

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

31.- La información fluye abiertamente en la organización

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

32.- La retribución por mi trabajo en la organización es suficiente

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

33.- La organización ofrece buenas prestaciones y beneficios

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

34.- Recibo puntualmente el pago por mi trabajo en la empresa

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

35.- Considero que la organización se esfuerza por ofrecer recursos de apoyo a sus empleados

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

Anexo 3 Tablas de Descriptivos

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	28	58.3	58.3	58.3
	Masculino	20	41.7	41.7	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
exp_laboral	42	.60	29.00	8.4429	7.32940
Edad	42	21.00	47.00	31.0952	7.37434
N válido (según lista)	42				

Anexo 4
ANOVA DE UN FACTOR EN RELACION A GENEROS

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
p1	Inter-grupos	.048	1	.048	.042	.839
	Intra-grupos	53.264	46	1.158		
	Total	53.313	47			
p2	Inter-grupos	.610	1	.610	.539	.467
	Intra-grupos	52.057	46	1.132		
	Total	52.667	47			
p3	Inter-grupos	.048	1	.048	.046	.831
	Intra-grupos	48.264	46	1.049		
	Total	48.313	47			
p4	Inter-grupos	2.752	1	2.752	2.819	.100
	Intra-grupos	44.914	46	.976		
	Total	47.667	47			
p5	Inter-grupos	.152	1	.152	.222	.639
	Intra-grupos	31.514	46	.685		
	Total	31.667	47			
p6	Inter-grupos	1.610	1	1.610	2.053	.159
	Intra-grupos	36.057	46	.784		
	Total	37.667	47			
p7	Inter-grupos	.060	1	.060	.231	.633
	Intra-grupos	11.857	46	.258		
	Total	11.917	47			
p8	Inter-grupos	.288	1	.288	.278	.600
	Intra-grupos	47.629	46	1.035		
	Total	47.917	47			
p9	Inter-grupos	.010	1	.010	.009	.924
	Intra-grupos	47.657	46	1.036		
	Total	47.667	47			
p10	Inter-grupos	1.801	1	1.801	1.515	.225
	Intra-grupos	54.679	46	1.189		
	Total	56.479	47			
p11	Inter-grupos	.021	1	.021	.020	.888
	Intra-grupos	49.229	46	1.070		
	Total	49.250	47			
p12	Inter-grupos	1.867	1	1.867	1.875	.178
	Intra-grupos	45.800	46	.996		
	Total	47.667	47			
p13	Inter-grupos	.905	1	.905	1.466	.232
	Intra-grupos	28.407	46	.618		
	Total	29.313	47			
p14	Inter-grupos	.021	1	.021	.046	.830
	Intra-grupos	21.229	46	.461		
	Total	21.250	47			
p15	Inter-grupos	.117	1	.117	.180	.673
	Intra-grupos	29.800	46	.648		

	Total	29.917	47			
p16	Inter-grupos	.315	1	.315	.356	.554
	Intra-grupos	40.664	46	.884		
	Total	40.979	47			
p17	Inter-grupos	.288	1	.288	.394	.533
	Intra-grupos	33.629	46	.731		
	Total	33.917	47			
p18	Inter-grupos	.134	1	.134	.117	.734
	Intra-grupos	52.679	46	1.145		
	Total	52.813	47			
p19	Inter-grupos	1.672	1	1.672	1.064	.308
	Intra-grupos	72.307	46	1.572		
	Total	73.979	47			
p20	Inter-grupos	2.672	1	2.672	1.632	.208
	Intra-grupos	75.307	46	1.637		
	Total	77.979	47			
p21	Inter-grupos	4.715	1	4.715	3.821	.057
	Intra-grupos	56.764	46	1.234		
	Total	61.479	47			
p22	Inter-grupos	.315	1	.315	.193	.663
	Intra-grupos	75.164	46	1.634		
	Total	75.479	47			
p23	Inter-grupos	.134	1	.134	.098	.756
	Intra-grupos	63.179	46	1.373		
	Total	63.313	47			
p24	Inter-grupos	.572	1	.572	.415	.523
	Intra-grupos	63.407	46	1.378		
	Total	63.979	47			
p25	Inter-grupos	.029	1	.029	.022	.883
	Intra-grupos	61.450	46	1.336		
	Total	61.479	47			
p26	Inter-grupos	1.801	1	1.801	1.684	.201
	Intra-grupos	49.179	46	1.069		
	Total	50.979	47			
p27	Inter-grupos	.215	1	.215	.110	.742
	Intra-grupos	89.764	46	1.951		
	Total	89.979	47			
p28	Inter-grupos	.005	1	.005	.006	.937
	Intra-grupos	38.807	46	.844		
	Total	38.813	47			
p29	Inter-grupos	3.810	1	3.810	2.509	.120
	Intra-grupos	69.857	46	1.519		
	Total	73.667	47			
p30	Inter-grupos	2.002	1	2.002	2.308	.136
	Intra-grupos	39.914	46	.868		
	Total	41.917	47			
p31	Inter-grupos	4.101	1	4.101	3.859	.056
	Intra-grupos	48.879	46	1.063		
	Total	52.979	47			
p32	Inter-grupos	5.372	1	5.372	3.885	.055
	Intra-grupos	63.607	46	1.383		

	Total	68.979	47			
p33	Inter-grupos	.572	1	.572	.493	.486
	Intra-grupos	53.407	46	1.161		
	Total	53.979	47			
p34	Inter-grupos	.048	1	.048	.056	.814
	Intra-grupos	39.764	46	.864		
	Total	39.813	47			
p35	Inter-grupos	.238	1	.238	.209	.650
	Intra-grupos	52.429	46	1.140		
	Total	52.667	47			

ANEXO 5
ANOVA DE UN FACTOR EN RELACION A EXPERIENCIA
LABORAL

Para variables relacionadas a trabajo

ANOVA

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
p1	Inter-grupos	2.567	5	.513	.393	.851
	Intra-grupos	47.052	36	1.307		
	Total	49.619	41			
p2	Inter-grupos	5.971	5	1.194	1.025	.417
	Intra-grupos	41.933	36	1.165		
	Total	47.905	41			
p3	Inter-grupos	1.995	5	.399	.343	.883
	Intra-grupos	41.910	36	1.164		
	Total	43.905	41			
p4	Inter-grupos	2.967	5	.593	.625	.682
	Intra-grupos	34.176	36	.949		
	Total	37.143	41			
p5	Inter-grupos	2.733	5	.547	.724	.610
	Intra-grupos	27.171	36	.755		
	Total	29.905	41			
p6	Inter-grupos	2.086	5	.417	.444	.815
	Intra-grupos	33.819	36	.939		
	Total	35.905	41			
p7	Inter-grupos	1.067	5	.213	.816	.546
	Intra-grupos	9.410	36	.261		
	Total	10.476	41			
p8	Inter-grupos	4.605	5	.921	.792	.563
	Intra-grupos	41.871	36	1.163		
	Total	46.476	41			

Contexto físico

ANOVA

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
p9	Inter-grupos	3.867	5	.773	.649	.664
	Intra-grupos	42.919	36	1.192		
	Total	46.786	41			
p10	Inter-grupos	7.362	5	1.472	1.286	.291
	Intra-grupos	41.210	36	1.145		
	Total	48.571	41			
p11	Inter-grupos	4.624	5	.925	.907	.487
	Intra-grupos	36.710	36	1.020		
	Total	41.333	41			

Contexto psicosocial

ANOVA

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
p12	Inter-grupos	2.567	5	.513	.442	.816
	Intra-grupos	41.838	36	1.162		
	Total	44.405	41			
p13	Inter-grupos	2.467	5	.493	.720	.613
	Intra-grupos	24.676	36	.685		
	Total	27.143	41			
p14	Inter-grupos	2.781	5	.556	1.189	.334
	Intra-grupos	16.838	36	.468		
	Total	19.619	41			
p15	Inter-grupos	1.486	5	.297	.402	.844
	Intra-grupos	26.633	36	.740		
	Total	28.119	41			
p16	Inter-grupos	1.910	5	.382	.364	.870
	Intra-grupos	37.733	36	1.048		
	Total	39.643	41			
p17	Inter-grupos	1.233	5	.247	.279	.922
	Intra-grupos	31.838	36	.884		
	Total	33.071	41			
p18	Inter-grupos	2.567	5	.513	.375	.863
	Intra-grupos	49.338	36	1.371		
	Total	51.905	41			

Contexto organizacional

ANOVA

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
p19	Inter-grupos	8.790	5	1.758	1.060	.398
	Intra-grupos	59.686	36	1.658		
	Total	68.476	41			
p20	Inter-grupos	11.519	5	2.304	1.281	.294
	Intra-grupos	64.767	36	1.799		
	Total	76.286	41			
p21	Inter-grupos	5.867	5	1.173	.913	.483
	Intra-grupos	46.252	36	1.285		
	Total	52.119	41			
p22	Inter-grupos	3.938	5	.788	.454	.808
	Intra-grupos	62.467	36	1.735		
	Total	66.405	41			
p23	Inter-grupos	4.667	5	.933	.679	.642
	Intra-grupos	49.452	36	1.374		
	Total	54.119	41			
p24	Inter-grupos	4.224	5	.845	.605	.696
	Intra-grupos	50.252	36	1.396		
	Total	54.476	41			
p25	Inter-grupos	2.400	5	.480	.322	.897
	Intra-grupos	53.719	36	1.492		
	Total	56.119	41			
p26	Inter-grupos	3.200	5	.640	.503	.772
	Intra-grupos	45.776	36	1.272		
	Total	48.976	41			
p27	Inter-grupos	9.576	5	1.915	.948	.462
	Intra-grupos	72.710	36	2.020		
	Total	82.286	41			
p28	Inter-grupos	3.848	5	.770	.841	.530
	Intra-grupos	32.938	36	.915		
	Total	36.786	41			
p29	Inter-grupos	7.610	5	1.522	.920	.479
	Intra-grupos	59.533	36	1.654		
	Total	67.143	41			
p30	Inter-grupos	11.200	5	2.240	2.761	.033
	Intra-grupos	29.205	36	.811		
	Total	40.405	41			
p31	Inter-grupos	13.100	5	2.620	2.490	.049
	Intra-grupos	37.876	36	1.052		
	Total	50.976	41			
p32	Inter-grupos	14.700	5	2.940	2.545	.045
	Intra-grupos	41.586	36	1.155		
	Total	56.286	41			
p33	Inter-grupos	8.014	5	1.603	1.598	.186
	Intra-grupos	36.105	36	1.003		

	Total	44.119	41			
p34	Inter-grupos	5.652	5	1.130	1.323	.276
	Intra-grupos	30.752	36	.854		
	Total	36.405	41			
p35	Inter-grupos	6.067	5	1.213	1.134	.360
	Intra-grupos	38.505	36	1.070		
	Total	44.571	41			