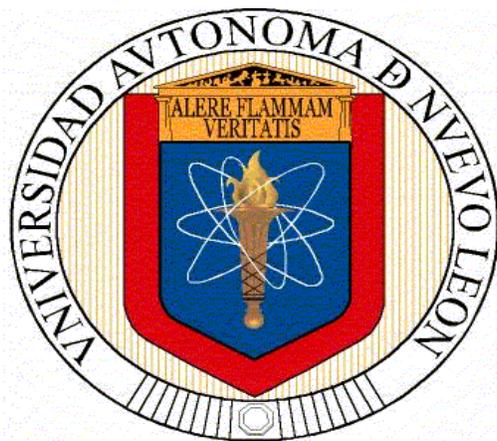


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**LA PERCEPCIÓN DEL TALENTO HUMANO DE UNA EMPRESA
DEL SECTOR FINANCIERO EN MONTERREY, SOBRE LA
CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO.**

PROYECTO FINAL

LIC. LUIS OMAR SALVATIERRA ESTRADA

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON
ORIENTACIÓN LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

MONTERREY, NUEVO LEÓN, DICIEMBRE DE 2013

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

POSGRADO DE PSICOLOGÍA



**MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN LABORAL Y
ORGANIZACIONAL**

**LA PERCEPCIÓN DEL TALENTO HUMANO DE UNA EMPRESA DEL SECTOR
FINANCIERO EN MONTERREY, SOBRE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO.**

PROYECTO FINAL

PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA

POR

LIC. LUIS OMAR SALVATIERRA ESTRADA

DIRECTOR

DR. JOSÉ ARMANDO PEÑA MORENO

DRA. AURORA MOYANO GONZÁLEZ

MONTERREY, NUEVO LEÓN

DICIEMBRE DE 2013

“Un sueño que sueñas, solo es un sueño; un sueño que sueñas con alguien es una realidad.

El sueño ha terminado” John W. Lennon.

AGRADECIMIENTOS

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por ser quien guía mi camino y me permite alcanzar mis sueños, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre por todo el amor que me ha dado, sus oraciones, sus consejos, por estar conmigo en todo momento de mi vida sacrificándose sin límites para que yo pudiera realizarme. Porque gracias a ella conozco la paciencia, el deseo de luchar y salir adelante y sobre todo ser una persona de bien. Mami te amo.

A mi padre quien a pesar de la distancia siempre ha estado conmigo escuchándome y alentándome a salir adelante, creyendo en mí en todo momento y manteniendo en mí el amor tan grande de mi familia venezolana. Por su apoyo incondicional y por enseñarme a ser fuerte y aprender a madurar para que siempre sea un hombre cabal. Papa te quiero mucho.

A mi tía Lavi, que siempre está ahí para ayudarme y ha sido una segunda madre para mí.

Un agradecimiento especial a la Dra. Aurora Moyano por la colaboración, paciencia, apoyo brindado, por escucharme y aconsejarme siempre, al M.P.L. José Armando Peña, por brindarme su ayuda cuando la necesitaba, por ser una persona con la que puedo contar siempre y por todos los ánimos que me daba, al Mtro. Fernando Gómez por los momentos en los que más que un profesor se comportó como un amigo.

En general quisiera agradecer a todas y cada una de las personas que han vivido conmigo la realización de esta investigación, con sus altos y bajos y que no necesito nombrar porque tanto ellas como yo sabemos que desde lo más profundo de mi corazón les agradezco el haberme brindado todo el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo cariño y amistad.

Por último pero no menos importante a mi princesa, por ser quien ha creído en mí en todo momento, por permitirme ser parte de su vida, porque ha dedicado su tiempo a escucharme y apoyarme para poder seguir mis sueños, la única que entiende mi mundo, porque gracias a ella inicié este proyecto y hoy me siento el hombre más afortunado de culminar una etapa profesional y tener a mi lado a la persona más increíble del mundo, te amo cielo.

Resumen

La Calidad de Vida en el Trabajo es un tema de interés primordial y estratégico para muchas organizaciones, la medición, construcción y cuidado de este activo intangible se analizó en una empresa del sector financiero en Monterrey. Este estudio pretende conocer la percepción del talento humano de una empresa del sector financiero sobre su Calidad de Vida en el Trabajo. Para conseguir dicho propósito, se realizó un estudio de tipo exploratorio a una muestra de 35 individuos de diferentes áreas, de los cuales 17 fueron hombres y 18 mujeres, cuyas edades oscilaron entre los 23 y los 50 años de edad. Los resultados del estudio demostraron que la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo toma en cuenta diferentes factores, siendo los más relevantes aquellos relacionados con la inclusión de las personas a la institución, la administración del tiempo libre, la antigüedad en las áreas de trabajo, los logros alcanzados y lo que el trabajador espera de la organización.

Se plantean estrategias para que la Calidad de Vida en el Trabajo se incremente y se logre identificar el sentir de los trabajadores para que de esta manera se entable un equipo de trabajo motivado, productivo y comprometido con sus responsabilidades institucionales.

Índice

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

- 1.1. Objetivo.
- 1.2. Justificación.
- 1.3. Preguntas de Investigación.
- 1.4. Delimitaciones y Limitaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

- 2.1. La Calidad de Vida en el Trabajo y su Efecto en las Organizaciones.
- 2.2. Origen de la Calidad de Vida en el Trabajo.
- 2.3. Definiciones de Calidad de Vida en el Trabajo.
- 2.4. Importancia de la Calidad de Vida en el Trabajo.
- 2.5. Enfoques de Calidad de Vida en el Trabajo.
- 2.6. Dimensiones de la Calidad de Vida en el Trabajo.
- 2.7. Categorías de la Calidad de Vida en el Trabajo.
- 2.8. Métodos de evaluación de la Calidad de Vida en el Trabajo.
- 2.9. La Calidad de Vida en el Trabajo desde la Perspectiva Psicosocial.
- 2.10. Antecedentes Contextuales de la Calidad de Vida en el Trabajo.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

- 3.1. Participantes.
- 3.2. Escenario.
- 3.3. Instrumentos.
- 3.4. Procedimiento y Análisis de Datos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

Capítulo I

Introducción

Objetivo

El hombre es considerado como un ser eminentemente social. Constantemente para satisfacer sus necesidades busca él formar parte de un grupo, éste en su transformación y desarrollo va creando diversas formas de organización socioeconómica. Los individuos con sus diferencias personales y actividades diversas, crean en las empresas la necesidad de desarrollar reglas, procedimientos, normas de seguridad, horarios de trabajo y beneficios con el objetivo de mejorar la calidad de vida laboral, entendiendo que cada individuo siendo único, cuenta con sus propias necesidades, ambiciones, actitudes y deseos de responsabilidad.

El objetivo de este trabajo fue analizar la percepción que tiene el talento humano de una empresa del ramo financiero ubicada en la ciudad de Monterrey, sobre la Calidad de Vida en el Trabajo, siendo este recurso humano el potencial más valioso que tienen las organizaciones para alcanzar sus metas y objetivos.

Justificación

Este estudio encuentra su justificación en dos aspectos, el primero de ellos relacionado con la obtención de información que permitirá a la empresa objeto de estudio la ejecución de planes de acción enfocados a mitigar o reforzar los resultados obtenidos.

Por otra parte, el segundo aspecto tiene que ver con la generación de información y recomendaciones que podrán ser de utilidad para otras organizaciones interesadas en el estudio de la Calidad de Vida de sus empleados, quienes podrán tomar decisiones más efectivas al conocer y evaluar los resultados de la presente investigación.

La Calidad de Vida en el Trabajo es hoy un tema de especial interés en las organizaciones debido a la relación directa entre este factor y la productividad laboral de los empleados.

Hallowell, Schlesinger y Sornistsky (1996) mencionan que el trabajador puede incrementar sus contribuciones hacia la organización y obtener éxito en su desarrollo profesional cuando la Calidad de Vida Laboral es buena. De igual forma, la organización reduce sus mecanismos de control y esto genera un clima laboral de confianza y respeto mutuo.

Y en este contexto cuando la Calidad de Vida en el Trabajo es buena se incrementa el desempeño del trabajador, pues éste se vuelve una persona motivada, que tiene menor grado de ausentismo, reduce sus tiempos de ocio y, por consiguiente, hay una mayor satisfacción laboral y una mayor eficacia organizacional.

Preguntas de investigación

Ante el deseo de llevar a cabo este estudio por parte de la empresa financiera y obtener resultados que permitan tener mayor claridad sobre la calidad de vida de su talento humano, se buscó responder a las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuál será la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo a nivel general y por dimensión de los participantes?
2. ¿Cuál será la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo a nivel general y por dimensiones según el género de los participantes?
3. ¿Cuál será la percepción de Calidad de Vida en el Trabajo a nivel general y por dimensiones según las áreas de desempeño de los participantes?
4. ¿Cuál será la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo a nivel general y por dimensiones según la edad de los participantes?
5. ¿Cuál será la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo a nivel general y por dimensiones según la antigüedad de los participantes?

Delimitaciones y limitaciones

El presente trabajo de investigación está orientado a analizar la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo del capital humano de una empresa financiera ubicada en la ciudad de Monterrey.

Los resultados de este estudio tienen validez dentro del ámbito de la investigación y para el tiempo en el cual se efectuó la recaudación y análisis de dichos datos.

Las limitaciones que se presentaron en el transcurso de dicho estudio fue el escaso tiempo disponible para una mejor recopilación de información y la confusión e incertidumbre que genera

el tema entre los participantes, al ser un concepto subjetivo en términos de percepción. Sin embargo se consiguió que se sintieran tranquilos y participaron con agrado.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. La Calidad de Vida en el Trabajo y su Efecto en las Organizaciones

Para los colaboradores de una organización existen diferentes aspectos que cobran relevancia en su vida laboral. Las condiciones físicas del trabajo y las responsabilidades del mismo no son las únicas variables que importan. Las condiciones sociales y psicológicas también son relevantes en la valoración que realizan los trabajadores sobre su ambiente laboral.

La actividad laboral sucede generalmente en organizaciones formales que cuentan con una estructura definida, procedimientos de trabajo establecidos, niveles jerárquicos, horarios, roles, actividades del personal, filosofías y condiciones para lograr los objetivos de la empresa en la forma más eficaz y eficiente.

No obstante, la realidad laboral demuestra diferentes escenarios para cada trabajador. En este sentido Peiró (1993) señala que la realidad laboral se halla muy diversificada, mientras que en algunos trabajos existen oportunidades de desarrollo laboral y personal, en otros, las condiciones son tales que no está garantizada la satisfacción de las necesidades de seguridad, autoestima o realización. Por lo anterior y en función de las experiencias laborales de cada persona, un individuo puede percibir mayor o menor Calidad de Vida en su entorno laboral.

Asimismo, se puede pensar que existe una relación directa entre la productividad y el contar con personal altamente motivado y comprometido. Esta relación ha sido de gran interés por académicos y organizaciones, quienes han dedicado esfuerzos en estudiar las distintas

categorías que configuran el concepto de Calidad de Vida Laboral y su relación con la eficacia organizacional.

Peiró y Prieto (1996) señalan que las organizaciones de hoy han comprendido que para atender las necesidades de los clientes y del mercado en general, es necesario primero atender y satisfacer las necesidades del cliente interno, es decir, los propios trabajadores, de quienes se espera un compromiso y responsabilidad ante el producto o servicio que se ofrece y hacia la organización misma.

La administración eficaz de cualquier negocio depende fundamentalmente de la optimización del potencial humano, lo cual está condicionado según al bienestar y satisfacción de los trabajadores.

Los primeros estudios sobre el concepto de Calidad de Vida Laboral se encontraban estrechamente ligados con una gran gama de necesidades básicas humanas, tales como la felicidad, el bienestar y la satisfacción, posteriormente se empezó a relacionar con la salud y mucho más reciente se vinculó con la eficiencia laboral.

Herrera y Cassal (2004) señalan que la Calidad de Vida en el Trabajo actúa sobre aspectos importantes para el desenvolvimiento psicológico y socio-profesional del individuo e induce a la motivación en el trabajo, la creatividad y voluntad para innovar y la capacidad de adaptación y aceptación de los cambios en las organizaciones. Estos mismos autores explican que una pobre Calidad de Vida Laboral puede originar insatisfacción y comportamientos desajustados (errores de desempeño, ausentismo y otros) y, por el contrario, una elevada calidad de vida en el trabajo conduce a un clima de confianza y de respeto mutuo.

2.2. Origen de la Calidad de Vida en el Trabajo

Donnelly, Gibson e Ivancevich (1995) comentan que el término de Calidad de Vida nace del concepto inglés *Quality of Work Live* (QWL) al final de los años sesenta. Se atribuye el origen de su estudio al Ministerio del Trabajo de los Estados Unidos de Norteamérica y la Fundación Ford, quienes en estos años empezaron a realizar conferencias con especialistas que pensaban que la Calidad de Vida Laboral iba más allá de la satisfacción en el trabajo. Para ese entonces, ya se empezaba a asociar con otros conceptos como el rediseño de puestos de trabajo, el manejo de sistemas de información y la implantación de nuevas estructuras organizacionales.

No obstante, es hasta 1972 cuando la Calidad de Vida en el Trabajo se consolida como movimiento a partir de una conferencia en la Universidad de Columbia, enfocada al estudio de los problemas del entorno laboral.

A pesar de que el concepto se institucionalizó en 1972, el interés por la Calidad de Vida en los trabajadores ya estaba presente anteriormente, desde los movimientos reformistas de los años 30 y su preocupación por proteger los derechos e intereses de los trabajadores, la promulgación de leyes laborales y los movimientos feministas. Esto continuó durante los años cincuenta y sesenta, en los cuales se dió importancia a las relaciones humanas, la igualdad de oportunidades, el enriquecimiento de los puestos de trabajo y la participación laboral.

Una vez institucionalizado el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo en los años setentas, éste se vió beneficiado por la creciente publicidad manejada en proyectos por mejorar la calidad del trabajo por General Motors United Auto Workers en Tarrytown y por Pet Food, prolongándose la emoción y la popularidad del tema por todo Estados Unidos hasta mediados de la década de los setenta.

Cummings y Worley (2007) mencionan que al principio la Calidad de Vida en el Trabajo se enfocaba exclusivamente en el diseño de planes de trabajo y posteriormente se fueron tomando en cuenta otros aspectos como los sistemas de premiación, los flujos de trabajo, estilos administrativos y ambiente físico del trabajo, entre otros. Lo anterior, dió pie a la conceptualización de la Calidad de Vida Laboral desde un enfoque más completo, menos individualizado y más amplio.

A partir de los años ochenta, el concepto de Calidad de Vida Laboral llegó a las aulas e inició su desarrollo desde el enfoque científico. No obstante, en la década de los noventa presentó una caída en el interés científico. Hoy en día, este concepto se considera un tanto controversial y sigue despertando el interés de organizaciones y académicos.

2.3. Definiciones de Calidad de Vida en el Trabajo

El concepto de Calidad de Vida en el Trabajo, en su percepción más amplia, abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, tales como: el salario, los horarios, el ambiente laboral, los beneficios, las posibilidades de ascenso, las relaciones humanas, la seguridad laboral, entre otros. En definitiva, algunos autores como Jenkins (1983), explican que se trata de reconciliar los aspectos del trabajo que tienen que ver con experiencias humanas y con los objetivos organizacionales. En otras palabras, este concepto se relaciona con la percepción que tiene el individuo sobre su experiencia laboral, misma que toma en cuenta condiciones objetivas tales como: la seguridad, el salario, la infraestructura, los beneficios y condiciones subjetivas como: la motivación, las relaciones interpersonales, el reconocimiento al trabajo, entre otros. Por

lo anterior, la Calidad de Vida en el Trabajo se puede catalogar como un concepto multidimensional que debe ser entendido y medido como tal.

La naturaleza multidimensional del concepto de Calidad de Vida en el Trabajo ha dado como consecuencia que algunos estudios lo utilicen como sinónimo o similar de otros términos como “Mejora en el Trabajo”, “Humanización del Trabajo”, “Satisfacción Laboral”, “Democracia en el lugar del Trabajo” o “Dirección Participativa”.

Las definiciones dadas al término de Calidad de Vida en el Trabajo han sido muchas y variadas, tras revisar dichas definiciones, Nadler y Lawler (1983) formularon durante la década de los setenta cinco tipos de definiciones. Como primer tipo la Calidad de Vida Laboral se entiende como reacción individual hacia el trabajo o como aquellas consecuencias subjetivas generadas de las experiencias laborales, dando énfasis a categorías como la satisfacción laboral y el impacto que el trabajo tiene sobre el trabajador.

Por otro lado, y como segundo tipo, están las definiciones que consideran la Calidad de Vida Laboral desde una perspectiva institucional. Para los autores que prefieren esta visión, se define ésta como un proyecto cooperativo entre dirección y trabajadores. Se trata de proyectos desarrollados por la organización, en los cuales los trabajadores participan junto con la dirección en el objetivo de mejorar la Calidad de Vida Laboral y beneficiar así, tanto a los trabajadores como a la organización.

Un tercer grupo de definiciones consideran la Calidad de Vida Laboral como un conjunto de métodos o estrategias para mejorar la calidad del entorno laboral en función de hacerlo más productivo y satisfactorio. Para estas definiciones la Calidad de Vida Laboral es sinónimo de

conceptos como grupos de trabajo autónomos, enriquecimiento y ampliación de puestos de trabajo.

Un cuarto grupo de definiciones, consideran la Calidad de Vida Laboral como un movimiento social, una declaración ideológica sobre la naturaleza del trabajo y la relación que tienen los trabajadores con la organización. En este contexto, es habitual el uso de sinónimos como “Dirección Participativa” y “Democracia Industrial”.

El último grupo de definiciones de estos autores consideran la Calidad de Vida Laboral como solución para afrontar cualquier problema organizacional de competencia, calidad, relaciones con los trabajadores. En esta visión, todos los esfuerzos por el desarrollo organizacional son considerados como Calidad de Vida en el Trabajo y viceversa.

Como se ha mencionado anteriormente, se han encontrado diversas definiciones sobre la Calidad de Vida en el Trabajo, por lo cual no existe un consenso global sobre este concepto. No obstante los autores logran distinguir dos perspectivas generales para abordar el término de Calidad de Vida en el Trabajo, estas son: (1) las definiciones que ponen énfasis en la Calidad de Vida Laboral tal y como es vivida por el trabajador y, (2) las definiciones que ponen un mayor énfasis en los aspectos del entorno laboral. Bajo la visión de la primera perspectiva abundan conceptos como sentimientos, motivación y satisfacción y, en la segunda perspectiva es más común encontrar factores como las condiciones físicas del entorno, las condiciones económicas y las condiciones organizacionales

Blanch, Espuny, Gala y Martín (2003) definen la Calidad de Vida en el Trabajo como “el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y en su entorno de trabajo” (p. 67).

Por su parte, Watson (1973) menciona que Calidad de Vida Laboral es “un proceso para humanizar el lugar de trabajo” (p. 53).

Katzell, Yankelovich, Fein, Ornati y Nash (1975) definen que: “Un trabajador disfruta de una alta Calidad de Vida en el Trabajo cuando: (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y perspectivas del futuro; (b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada, de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos, de acuerdo a sus valores personales” (p. 430).

Para Robbins (1984) la Calidad de Vida Laboral 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” (p. 18).

Por su parte, Mateu (1984) define la Calidad de Vida como “la oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir eficazmente sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que afectan al mismo, logrando así una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en su trabajo” (p. 27).

El término de Calidad de Vida Laboral tiene diferentes significados según el rol de cada persona, para un trabajador puede significar un pago justo por día o tener condiciones seguras de trabajo y un supervisor que lo trate con dignidad, para alguien recién egresado puede significar oportunidades para avanzar profesionalmente y por último, para empleados en una organización puede estar relacionado con el satisfacer sus necesidades personales importantes, tener un trato justo, una buena comunicación, una compensación justa y adecuada, así como un ambiente laboral seguro y estable.

Walton (1975) brinda una definición muy amplia explicando ocho términos que constituyen lo bueno o lo deseable sobre Calidad de Vida Laboral, estas condiciones se relacionan en: (1) compensación adecuada y justa: comenta que el salario debe ser suficiente para mantener un razonable estándar de vida y que los salarios se comparen con otros que realicen la misma actividad; (2) condiciones de trabajo saludables y seguras: ambientes libres de excesivos peligrosos que causen heridas o enfermedades; (3) oportunidad para desarrollarse y utilizar la capacidad humana: la relación del trabajo con la autoestima del empleado, que el trabajador pueda utilizar sus conocimientos y habilidades y se sienta involucrado con retos por cumplir; (4) oportunidad para seguir creciendo y tener seguridad: tener una trayectoria definida, un trabajo e ingreso seguro; (5) sentimiento de pertenencia: que el trabajador se sienta como parte del grupo para evitar conflictos, que sea un ambiente libre de prejuicios; (6) los derechos del empleado: tener estándares de vida privada y sus respectivos derechos legales; (7) espacio total de vida y trabajo: que le permita tener una relación con su familia, sin demandas excesivas de tiempo laboral; (8) relevancia social de la vida laboral: que el empleado perciba que la organización es socialmente responsable.

Suttle (1977) entiende la Calidad de Vida Laboral como “el grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización” (p. 62).

Por otro lado, Guest (1979) define la Calidad de Vida en el Trabajo como “un proceso a través del cual una organización trata de expandir el potencial creativo de sus miembros implicándoles en las decisiones que afecten a su trabajo” (p. 52).

Para Carlson (1980) la Calidad de Vida Laboral “es una meta y a la vez un proceso continuo para ir mejorando esa meta. Como meta es el compromiso de toda organización por mejorar el trabajo; la creación de un entorno de trabajo y puestos con mayor implicación, satisfacción y, eficacia para las personas a todos los niveles de la organización” (p. 45).

Burke (1982) explica que “la Calidad de Vida Laboral tiene como metas humanizar el lugar de trabajo (mejorar las condiciones de trabajo y las relaciones humanas) y dar a los empleados más voz en aquello que les afecte” (p. 106).

Por último, Sun (1988) entiende la Calidad de Vida Laboral como “un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores, a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementaran la productividad y la satisfacción” (p. 38).

En la actualidad, siguen siendo muchos los enfoques de los autores sobre el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo y no se cuenta con una definición unánimemente aceptada. Para efectos de la presente investigación se toma como referencia principal la definición elaborada por los autores Blanch, Espuny, Gala y Martín (2003).

2.4. Importancia de la Calidad de Vida en el Trabajo

La Calidad de Vida en el Trabajo cobra cada vez mayor relevancia para las organizaciones y la sociedad en general. Peiró y Prieto (1996) señalan que el desarrollo del estado del bienestar ha incrementado los niveles de Calidad de Vida en los países desarrollados y

esto ha traído consigo una mayor conciencia de los aspectos y condiciones que hacen posible esa Calidad de Vida en los diferentes ámbitos de la vida humana.

Por otra parte, el desarrollo de las nuevas generaciones que acceden al mundo laboral, el incremento en sus niveles de formación, el cambio de los valores organizacionales que se está produciendo, el cambio en las legislaciones laborales, los logros sociales obtenidos y las transformaciones de los mercados globales, plantean la necesidad de una serie de cambios que han dado como consecuencia el que se tome mayor conciencia de la importancia de la Calidad de Vida en el Trabajo. No obstante, tal y como señalan Peiró y Prieto (1996) de todos modos, existen todavía trabajos en los que esa Calidad de Vida Laboral es mínima y no alcanza los niveles básicos.

Las Organizaciones de hoy son en su mayoría conscientes de la importancia de este concepto y el objetivo de fomentar la Calidad de Vida Laboral está muy relacionado a buscar aumentar la satisfacción y la autorrealización de los empleados gracias a la relación directa que se ha encontrado entre este concepto y otros como la productividad laboral y la rotación de personal.

Autores antes mencionados han encontrado una relación directa entre la Calidad de Vida en el Trabajo y la Eficacia Organizacional, aspecto de especial interés para toda empresa. En relación a lo anterior, Lau y May (1998) comentan que la Calidad de Vida Laboral ofrecida por una organización y percibida como satisfactoria por los empleados, repercute positivamente en la salud física, psíquica y emocional del trabajador, impactando favorablemente en los desempeños y resultados organizacionales.

Anteriormente, la Calidad de Vida Laboral no representaba una preocupación real para las organizaciones debido a que las condiciones que imperaban en la economía eran muy diferentes a

las actuales, por ejemplo: no había preocupación por la competencia, los mercados eran apenas emergentes y las finanzas de las empresas estaban protegidas, por todo lo anterior, los incentivos o programas de recompensas laborales eran casi nulos e innecesarios.

Hoy en cambio, el panorama económico y laboral es muy diferente al anteriormente descrito, la competencia es el día a día de las organizaciones, se vive una economía global y se sufren recesiones cíclicas. Este cambio en el panorama laboral, obliga de cierta forma a las organizaciones a valorar e intentar retener a sus recursos más valiosos: sus recursos humanos.

Es en este contexto entonces, en el cual la Calidad de Vida Laboral toma una importancia fundamental. Entender el concepto, su estructura y la valoración que cada individuo de sus componentes es vital para cualquier organización que pretenda proteger a sus recursos humanos.

En relación a lo anterior, Herbst (1975) señala que el producto del trabajo son primordialmente las personas y en un segundo plano se encuentran los bienes o servicios. Este autor recalca que una sociedad no es mejor que la calidad de las personas que produce. Si en el trabajo se embrutece y se explota a las personas, produciendo frustración, irritación y sentimiento se tendrá una sociedad de resentidos y de personas excluidas. Si, por el contrario, las empresas son capaces de organizar y desarrollar las condiciones para que en el trabajo las personas desarrollen lo mejor de ellas mismas, crezcan, puedan contribuir con sus mejores habilidades y puedan mejorar su autoestima contribuyendo a su realización, se habrá logrado una sociedad más humana. Curiosamente, a pesar de que pueda resultar poco viable para algunas organizaciones el hecho de enfocar sus esfuerzos y recursos sobre la Calidad de Vida de sus trabajadores, esta premisa usualmente se traduce en beneficios tangibles para la competitividad de las empresas (Peiró, 1996).

2.5. Enfoques de la Calidad de Vida en el Trabajo

Acerca de la Calidad de Vida en el Trabajo existen diversos enfoques, debido a que dicho concepto es complejo y existe una gran variedad de elementos y factores que se involucran en la vida de todo ser humano, en los diferentes lugares donde se relaciona.

Uno de los enfoques que se maneja en torno a la Calidad de Vida en el Trabajo es el diseño del trabajo, éste se refiere a crear un ambiente agradable y que sea excelente para los trabajadores y, que de igual forma, contribuya en la economía de la organización. El diseño de trabajo se refiere a cualquier parte o combinación de partes de un trabajo, tomando aspectos estructurales y sociales y su efecto en el trabajador.

Este enfoque constituye un avance respecto al diseño tradicional del trabajo de administración, el cual centraba principalmente su atención en la especialización y eficiencia para la realización de tareas. El diseño tradicional se basaba en una jerarquía y la estandarización de la mano de obra para alcanzar objetivos de eficiencia con la intención de ir disminuyendo costos, dando como resultado que los empleados realizaban trabajos repetitivos y no calificados. La jerarquía imponía en forma estricta la manera óptima del trabajo y no se tomaba en cuenta el diseño del trabajo para motivar la Calidad de Vida Laboral.

En las organizaciones, el diseño del trabajo no ha considerado los grandes cambios en las aspiraciones y actitudes del trabajado. Los gerentes de Recursos Humanos, tienen ahora dos razones para mejorar la Calidad de Vida en el Trabajo: (1) superar el diseño clásico que originalmente ofreció una inapropiada atención a las necesidades humanas y (2) dar respuesta adecuada a las necesidades y aspiraciones cambiantes de los trabajadores.

Por su parte, otros autores como Casas (1989) distinguen dos enfoques teóricos para la Calidad de Vida en el Trabajo en función de lograr una comprensión de los indicadores sociales: éstos son el enfoque inductivo y el deductivo. El primero, hace referencia que a pesar de que no existe ninguna teoría explicativa del funcionamiento global de la sociedad, existen datos observables que sirven como herramienta para tener una evaluación aproximativa de la realidad.

El segundo enfoque, enfatiza la realidad en su conceptualización, es decir, mediante el análisis conceptual que tienen algunas teorías, permite desglosar dimensiones teóricas que serán operacionalizadas en la medición. En este sentido, el enfoque inductivo, se asocia más a la idea de un índice, mientras que el deductivo a la idea de constructo.

Quijano, Cornejo, Yépez y Flores (2005) explican que el enfoque inductivo permite contemplar medidas objetivas y subjetivas de la Calidad de Vida en el Trabajo, sin tener una reducción del concepto como tal, se logra una integración de los aspectos objetivos ofrecidos por la organización (perspectiva de las condiciones), con los aspectos subjetivos (procesos psicológico y psicosociales) en las evaluaciones de la Calidad de Vida Laboral. Esto ayuda a tomar en cuenta cómo se desarrolla la vida en el trabajo en distintas organizaciones y qué indicadores podemos considerar.

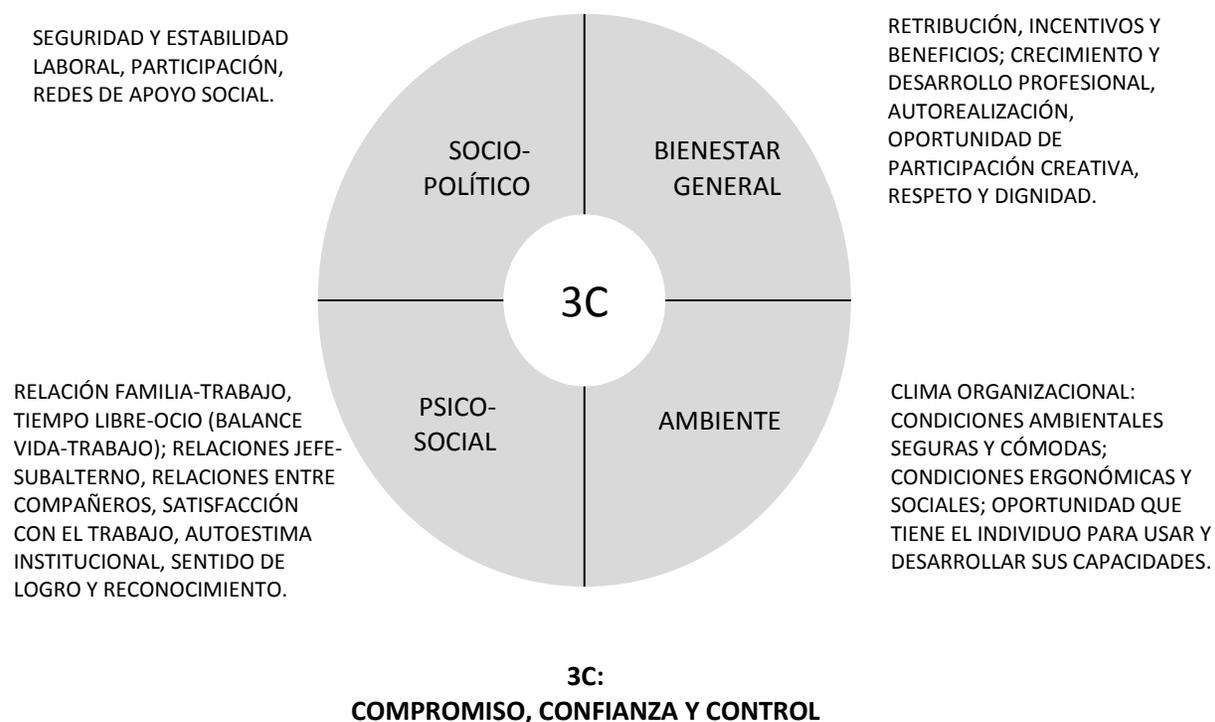
2.6. Dimensiones de la Calidad de Vida en el Trabajo

Cascio (1995) establece dos dimensiones diferentes de ver la Calidad de Vida en el Trabajo, considerando desde el punto de vista los objetivos de la organización y desde el punto de vista de la percepción de los empleados. Estas dos dimensiones generan en muchos casos que los

trabajadores les guste la organización a la que pertenecen y la forma en que su trabajo está estructurado, por ende se sienten satisfechos.

Por su parte, Durán (2010) plantea ciertas dimensiones de la Calidad de Vida en el Trabajo, mismas que surgen a partir de un análisis de los distintos enfoques estudiados sobre el concepto. La autora explica que estas dimensiones parten de la premisa de que el compromiso, la confianza y el control son aspectos clave en la organización para el desarrollo de la Calidad de Vida Laboral y se constituyen en dos factores que integran los cuatro ejes de abordaje propuestos: bienestar general, ambiente, aspectos psicosociales y aspectos sociopolíticos.

Figura 1: Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral



Fuente: Durán (2010).

2.7. Categorías de la Calidad de Vida en el Trabajo

Al hablar de categorías sobre la Calidad de Vida en el Trabajo los autores manifiestan diferentes puntos de vista y análisis. A continuación se mencionan algunos de éstos:

Para Oliveira (2006) una categoría se basa en equidad, la cual es equitativa, en el trato, remuneración satisfactoria, carga de trabajo, estabilidad en el empleo, retroinformación, libertad de expresión, relación con los jefes, actuación sindical, participación en las ganancias, relaciones interpersonales, status, desarrollo personal y profesional, creatividad, identidad con la tarea y demandas de trabajo.

Por otro lado Miguel y Miguel (2002) consideran como categorías: (1) Satisfacción con funciones y actividades laborales, (2) Organización del trabajo, (3) Comunicación en la empresa, (4) Tiempo de trabajo y (5) Compensación por el trabajo y (6) Actitud en el puesto de trabajo.

Sirgy y Efraty (2001) hablan de: (1) Satisfacción de necesidades de salud y seguridad, (2) Satisfacción de necesidades económicas y familia, (3) Satisfacción de necesidades sociales, (4) Satisfacción de necesidades de estima, (5) Satisfacción de necesidades de actualización, (6) Satisfacción de necesidades de conocimiento y (7) Satisfacción de necesidades estéticas.

Mateu (1988) toma en cuenta los siguientes factores: (1) Retribución suficiente y justa, (2) Relación de la paga por diferentes trabajos, (3) Condiciones de trabajo saludables y seguras, (4) Condiciones físicas o jornadas horarias que no resulten perjudiciales para la salud, (5) Oportunidad inmediata de utilizar y desarrollar las aptitudes humanas, (6) Autonomía destrezas múltiples, información y *feedback*, (7) Tareas completas, planificación, (8) Futuras oportunidades de promoción, (9) Integración social en la empresa, (10) Libertad de expresión, (11) Equidad en retribuciones y Estabilidad en el empleo.

Por su parte, Mirvis y Lawler (1984), incluyen: (1) Satisfacción con: paga, beneficios, seguridad y estabilidad, condiciones físicas del trabajo, relación con compañeros, posibilidad logros y de habilidades, satisfacción laboral general; (2) Tipo de supervisión: tarea o personas; (3) Influencia: sugerencias, expresar quejas, manejo de quejas, participación, evaluación de rendimiento, recompensas extrínseca, recompensas intrínsecas y (4) Puesto de trabajo: responsabilidad personal, significado, importancia, variedad, desafío y autonomía.

Por otro lado, Quijano (1997) expone como categorías: (1) Conflicto de rol, (2) Auto eficacia, (3) Características del puesto, (4) Apoyo, (5) Equidad, (6) Claridad de rol, (7) Estrés, (8)

Satisfacción, (9) Motivación, (10) Identificación con el trabajo, (11) Salud general, (12) Ocio y (13) Sobrecarga de trabajo.

Requena (2000) toma en cuenta los siguientes componentes: (1) Grado de satisfacción con el trabajo, (2) Ambiente de trabajo estimulante, (3) Trabajo no agotador, (4) Trabajar con independencia, (5) No trabajar fines de semana y (6) Comer en casa.

Por último González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), definen como categorías de la Calidad de Vida en el Trabajo: (1) Soporte institucional para el trabajo, (2) Seguridad en el Trabajo, (3) Integración de Puestos de Trabajo, (4) Satisfacción por el Trabajo, (5) Bienestar logrado a través del trabajo, (6) Desarrollo personal y (7) Administración del tiempo libre.

A continuación se presenta un resumen general de las categorías que componen el concepto de Calidad de Vida Laboral según diversos autores.

Tabla 1: Categorías de la Calidad de Vida Laboral propuestas por los investigadores

Autor/Autores	Año	Categorías
González, Hidalgo, Salazar y Preciado.	2010.	Soporte institucional para el trabajo, Seguridad en el Trabajo, Integración de Puestos de Trabajo, Satisfacción por el Trabajo, Bienestar logrado a través del trabajo, Desarrollo personal y Administración del tiempo libre.
Mateu.	1988.	Retribución suficiente y justa, Relación de la paga por diferentes trabajos, Condiciones de trabajo saludables y seguras, Condiciones físicas o jornadas horarias que no resulten perjudiciales para la salud, Oportunidad inmediata de utilizar y desarrollar las aptitudes humanas, Autonomía destrezas múltiples, información y <i>feedback</i> , Tareas completas, planificación, Futuras oportunidades de promoción, Integración social en la empresa, Libertad de expresión, Equidad en retribuciones y Estabilidad en el empleo.
Miguel y Miguel.	2002.	Satisfacción con funciones y actividades laborales, Organización del trabajo, Comunicación en la empresa, Tiempo de trabajo y Compensación por el trabajo y Actitud en el puesto de trabajo.
Mirvis y Lawler.	1984.	Satisfacción con: paga, beneficios, seguridad y estabilidad, condiciones físicas del trabajo, relación con compañeros, posibilidad logros y de habilidades, satisfacción laboral general; Tipo de supervisión: tarea o personas; Influencia: sugerencias, expresar quejas, manejo de quejas, participación, evaluación de rendimiento, recompensas extrínseca, recompensas intrínsecas y Puesto de trabajo: responsabilidad personal, significado, importancia, variedad, desafío y autonomía.
Oliveira.	2003.	Equidad: en el trato, remuneración satisfactoria, carga de trabajo, estabilidad en el empleo, retroinformación, libertad de expresión, relación con los jefes, actuación sindical, participación en las ganancias, relaciones interpersonales, status, desarrollo personal y profesional, creatividad, identidad con la tarea y demandas de trabajo.
Quijano.	1997.	Conflicto de rol, Auto eficacia, Características del puesto, Apoyo, Equidad, Claridad de rol, Estrés, Satisfacción, Motivación, Identificación

		con el trabajo, Salud general, Ocio y Sobrecarga de trabajo.
Requena.	2000.	Grado de satisfacción con el trabajo, Ambiente de trabajo estimulante, Trabajo no agotador, Trabajar con independencia, No trabajar fines de semana y Comer en casa.
Sirgy y Efraty.	2001.	Satisfacción de necesidades de salud y seguridad, Satisfacción de necesidades económicas y familia, Satisfacción de necesidades sociales, Satisfacción de necesidades de estima, Satisfacción de necesidades de actualización, Satisfacción de necesidades de conocimiento y Satisfacción de necesidades estéticas.

Los autores antes mencionados coinciden en que las categorías más aceptadas y frecuentes en el estudio de la Calidad de Vida Laboral son:

1. Seguridad en el ambiente físico de trabajo (riesgos laborales).
2. Oportunidad de promoción y adelanto futuro.
3. Autonomía (control de la tarea, autoridad de la decisión).
4. Remuneración.
5. Relaciones con otros: compañeros y jefes.
6. Beneficios y recompensas.
7. Satisfacción de necesidades sociales (pertenencia, afiliación).
8. Comunicación entre grupos y comunicación organizacional.
9. Satisfacción en el trabajo.
10. Estabilidad en el empleo.

Para efectos de la presente investigación, se tomó como referencia la definición de categorías realizada por los autores González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), sobre las cuales se elaboró la medición de los datos de este estudio.

2.8. Métodos de evaluación de la Calidad de Vida en el Trabajo

Debido a la diversidad de enfoques y categorías que se asocian al concepto de Calidad de Vida Laboral, su medición científica representa un verdadero desafío.

González, R. et al. (2010) explican que evaluar la calidad de vida en el trabajo trae consigo dificultades teóricas relacionadas con su conceptualización, su naturaleza bipolar objetiva-subjetiva y su multidimensionalidad, compleja e indeterminada que otorgan a su evaluación diversos enfoques en función de la alternativa a ejecutar.

La mayoría de los autores que evalúan la Calidad de Vida Laboral utilizan instrumentos que intentan medir cada una de las categorías que conforman al concepto de forma independiente y no de manera global. Asimismo es muy frecuente encontrar investigaciones que estudian este concepto desde el enfoque de la salud y algunos pocos desde el enfoque laboral.

La medición de la Calidad de Vida en el Trabajo se dificulta aún más entendiendo que esta percepción individual tiende a cambiar dependiendo de la evolución de diversos factores.

Aun cuando los autores coinciden en la dificultad de medir este concepto, existen dos vertientes globales en torno a la medición del mismo, la primera se enfoca a la medición de categorías objetivas relacionadas con las condiciones físicas del entorno (iluminación, seguridad), de la organización (horarios, salarios) y de los trabajadores (carga física rendimiento). Esta

información, generalmente se recolecta a través de instrumentos propios de las investigaciones de tipo cuantitativas.

La segunda vertiente se relaciona con la medición de categorías subjetivas como la motivación, compromiso, identificación con la empresa o satisfacción general. Este tipo de aproximación permite evaluar percepciones, juicios y opiniones de los empleados respecto a sus condiciones laborales. Este tipo de medición puede realizarse con métodos cualitativos como la entrevista, la observación y los grupos de enfoque y se pueden combinar con herramientas cuantitativas como los cuestionarios.

Uno de los instrumentos más utilizados en investigaciones relacionadas con la Calidad de Vida Laboral es el Cuestionario CVP-35, mismo que realiza una evaluación multidimensional del concepto. Está compuesto por 35 preguntas cerradas, que se responden en una escala del 1 al 10. El instrumento toma en cuenta las siguientes categorías para la medición del concepto global: incomodidades derivadas del trabajo (dimensión A, 5 ítems), soporte emocional por parte de los directivos (dimensión B, 10 ítems), carga de trabajo percibida (dimensión C, 5 ítems), recursos ligados al lugar de trabajo (dimensión D, 4 ítems), soporte social recibido (dimensión E, 3 ítems), motivación intrínseca (dimensión F, 4 ítems) y capacidad de realizar el trabajo (dimensión G, 3 ítems). Además, existe un ítem específico sobre calidad global en el trabajo. Cada pregunta se puede responder según una escala de valorización, siguiendo el siguiente patrón: nada (valores 1-2), algo (valores 3-4-5), bastante (valores 6-7-8) y mucho (valores 9-10).

El instrumento CVP-35 suele incluir algunas variables demográficas como edad y sexo, además de otros datos laborales como puesto, antigüedad laboral, etc., según las necesidades de cada estudio. Esta herramienta se ha utilizado en diferentes investigaciones, lo que apunta a considerarlo como confiable, aunque no existe un criterio único que permita garantizar que se

trata de un instrumento perfectamente válido. Lo anterior, tomando en cuenta que pretende evaluar un concepto difícilmente cuantificable y además dinámico.

Para efecto de dicho estudio y logro de los objetivos planteados se utilizó el cuestionario CVT-GOHISALO el cual fue sometido a un proceso de validación de contenido, constructo y criterio, garantizando propiedades psicométricas que aseguran medir el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo como concepto general a través de siete categorías, las cuales son: (1) Soporte institucional para el trabajo, (2) Seguridad en el trabajo, (3) Integración al puesto de trabajo, (4) Satisfacción por el trabajo, (5) Bienestar logrado a través del trabajo, (6) Desarrollo personal y (7) Administración del tiempo libre. Los expertos utilizan este cuestionario el cual se compone de 74 ítems y validan este instrumento ratificando que es posible realizar una medición confiable del concepto de Calidad de Vida en el Trabajo.

2.9. La Calidad de Vida en el Trabajo desde la Perspectiva Psicosocial

La perspectiva que un individuo tenga en torno al concepto de Calidad de Vida en el Trabajo estará directamente relacionada con el significado que esta persona tenga del trabajo como concepto global, lo anterior tomando en cuenta que dicha percepción estará basada en la experiencia, pero además en los criterios y esquemas propios del individuo.

Por tanto, en función del significado que se tenga del trabajo variará también el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo. El trabajo puede ser visto desde distintas perspectivas, que pueden ser muy variadas entre sí, tales como obligación, castigo, deber o por otro lado como derecho y oportunidad para la autorrealización.

En este sentido, Peiró y Prieto (1996) mencionan que existen algunas teorías que se relacionan directamente con la perspectiva psicosocial. En primer lugar, la Teoría de Intercambio concibe a la Calidad de Vida Laboral como el conjunto de compensaciones que la persona obtiene de su trabajo para poder atender las necesidades materiales, psicológicas y sociales en el propio trabajo y en su vida. Por otra parte, la Teoría de la Comparación Social refiere que las compensaciones recibidas sólo se valorarán como satisfactorias, en la medida en que se produzca un balance positivo una vez que se compara con otros referentes relevantes para ese individuo. Por último, la Teoría del Equilibrio indica que para que una persona perciba calidad de vida laboral debe percibir un equilibrio entre sus contribuciones a la organización y la compensación que recibe.

2.10. Antecedentes Contextuales de la Calidad de Vida en el Trabajo

El sistema de trabajo es entendido de manera general como el contexto en el cual se generó la relación laboral de un individuo. Peiró y Prieto (1996) explican que la forma en que se haya llevado a cabo y configurado ese sistema de trabajo es un elemento importante al momento de determinar la Calidad de Vida Laboral. En este mismo sentido, Beer, Spector, Lawrence, Quinn Mills y Wualton (1989) explican que el término sistema de trabajo hace referencia a una combinación concreta de tareas, tecnología, destreza, estilo de dirección y procedimientos relativos al personal. Estos autores entienden a estos factores como determinantes en el modo en que los empleados vivirán la experiencia del trabajo y cómo va a ser su comportamiento.

En el sistema de trabajo, Beer, et al (1989) distinguen los siguientes componentes: los contenidos del puesto de trabajo, la tecnología, el personal con el que se trabaja, la supervisión y los estilos de dirección y las políticas de personal.

En relación a los contenidos del puesto de trabajo, los autores señalan que el sistema de trabajo determina, en buena medida, el grado de autonomía que es asignado a un puesto en particular además del grado de independencia, dependencia o interdependencia entre un puesto y otro. Asimismo el diseño del puesto condiciona los niveles de calificación requeridos para su desempeño.

Sobre la tecnología los autores señalan que la forma en que esa tecnología está diseñada, además de las estrategias definidas para su implantación y la forma en que se gestione influyen en el tipo de interacción de la persona con esa tecnología y juega un papel determinante en los comportamientos y experiencias del individuo en su puesto de trabajo. Recalcan los autores que, aunque no necesariamente, la tecnología determina las características del puesto y las conductas de la persona, con frecuencia limitan significativamente el rango posible de alternativas de interacción tecnológica.

En relación al personal los autores explican que otro aspecto que configura el sistema de trabajo es el conjunto de personas, sus cualidades, habilidades, destrezas y otras aportaciones que realizan al trabajo. Todos estos aspectos contribuyen a definir un determinado clima laboral y resultan ser un antecedente relevante en la calidad de vida laboral de las personas que forman parte de ese equipo de trabajo.

Por otra parte, la supervisión y estilos de dirección entendiéndose lo anterior como la manera en que se concreta la planificación, se asignan objetivos, se distribuyen tareas, se toman

decisiones, se coordina la ejecución y se controla el cumplimiento de las actividades también influyen en el sistema de trabajo. En este componente también toman relevancias otras funciones como la motivación del personal, la tutoría, la comunicación, el reconocimiento y la entrega de recompensas. Tanto las funciones de la dirección y la supervisión, como el estilo con el cual se llevan a cabo son aspectos importantes para la definición de la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores.

Otro componente que señalan los autores son las políticas y prácticas de dirección, mismas que se refieren a las formas en que se regula y se organiza el flujo de personal (selección, promoción, entre otros). Los sistemas de compensación, las evaluaciones de rendimiento, la gestión del absentismo y de la rotación influyen y condicionan directamente el sistema de trabajo.

Por último, los autores señalan otros aspectos relevantes para la definición del sistema de trabajo, estos pueden ser factores internos o externos a la organización.

En definitiva, la Calidad de Vida en el Trabajo es determinada por múltiples antecedentes y entre ellos, aquellos que influyen en el sistema de trabajo son especialmente relevantes y significativos.

Capítulo III

Metodología

El presente estudio es de tipo descriptivo, observatorio y exploratorio, el cual tuvo por objeto determinar cuál es la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo que tiene el talento humano de una empresa financiera en los siguientes categorías: Seguridad en el trabajo, soporte institucional para el trabajo, integración al puesto, satisfacción en el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y la administración del tiempo libre.

Se realizó un estudio de campo para la recolección de datos, mediante el uso de un cuestionario, con el propósito de obtener directamente de una muestra determinada, resultados en un contexto más real.

3.1. Participantes

El universo de talento humano en la organización es de 1,100 personas, de los cuales se eligió una población por parte de la empresa de 35 empleados de diferentes áreas, de los cuales 17 fueron hombres y 18 fueron mujeres, cuyas edades oscilaron entre los 23 y los 50 años de edad.

3.2. Escenario

En Agosto del 2009 la compañía dedicada en sus funciones al sector financiero amplió su presencia en los estados del centro y sur de la República Mexicana. En esta misma fecha la organización consolida y estandariza la marca que representa.

Actualmente la compañía tiene presencia en toda la República Mexicana, a través de 93 sucursales y cuenta con más de 1,100 empleados.

La compañía es una SOFOM, E.N.R, característica para su constitución y operación, lo cual significa que cuenta con el carácter de Sociedad Financiera de Objeto Múltiple Entidad No Regulada, no requiere de autorización de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público y no está sujeta a la supervisión y vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

El cuestionario se aplicó de manera individual y en formato electrónico a través de una herramienta on-line.

3.3. Instrumento

Para el logro de los objetivos planteados se utilizó el cuestionario CVT-GOHISALO, la estructura del mismo se compone principalmente de 74 ítems. Este cuestionario fue sometido a un proceso de validación de contenido, constructo y criterio, garantizando propiedades psicométricas que aseguran medir el concepto en la población estudiada.

La validación de contenido se realizó por Consejo de Expertos, considerando los criterios básicos de Moriyama. Mediante un análisis factorial se realizó la validación de constructo y la validación de criterio mediante el cuestionario general de salud de Goldberg de 28 ítems. Se estableció la relación teórica entre los conceptos y, con el análisis multifactorial, se corroboró la distribución de los ítems en siete dimensiones, calculando una validez relevante total para el cuestionario.

Para la validez de criterio, se utilizó la prueba de Mantel-Haenszel para Chi cuadrado, en forma separada por cada dimensión. La confiabilidad del instrumento se midió con el coeficiente o índice Alpha de Cronbach.

En conclusión, el instrumento construido logró la validez y confiabilidad necesarias para medir la Calidad de Vida en el Trabajo en la población estudiada. Esta investigación se realizó para validar dicho cuestionario y fue realizada por la Dra. Raquel González Baltazar, el Dr. Gustavo Hidalgo Santacruz, el Dr. José Guadalupe Salazar Estrada y la Dra. María de Lourdes Preciado Serrano por lo cual el nombre del cuestionario es CVT-GOHISALO; todos ellos investigadores de la universidad de Guadalajara especialistas en ciencias de la salud y el trabajo.

Este instrumento mide la Calidad de Vida en el Trabajo como concepto general, a través de las siguientes categorías: (1) Soporte institucional para el trabajo, (2) Seguridad en el trabajo, (3) Integración al puesto de trabajo, (4) Satisfacción por el trabajo, (5) Bienestar logrado a través del trabajo, (6) Desarrollo personal y (7) Administración del tiempo libre. Los autores que validan este instrumento ratifican que es posible realizar una medición confiable del concepto de Calidad de Vida en el Trabajo a través de estas siete categorías.

Para la obtención de datos de la muestra mencionada en el presente estudio de investigación se usó la escala Likert. Según Ávila Baray (2006) la escala Likert es una escala de medición de actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. También se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem y cada uno tiene cinco alternativas de respuesta, en donde a cada respuesta se le asignó una puntuación, de acuerdo a la dirección del ítem, en este caso todos los ítems tienen una dirección positiva.

3.4. Procedimiento y análisis de datos

Se elaboró un anteproyecto para seleccionar el tema, delimitación, planteamiento, definición de objetivos, marco teórico, hipótesis y propuesta metodológica.

Posteriormente se llevó a cabo la solicitud de autorización a la organización objeto del estudio para gestionar la investigación y aplicar el instrumento.

De acuerdo a listas proporcionadas por la empresa, de las 1,100 personas que componen la población, se seleccionaron a 35 personas de manera no probabilística ubicadas en la ciudad de Monterrey para realizar el cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo, bajo los lineamientos siguientes:

1. Solicitud del consentimiento a cada participante.
2. Aplicación del instrumento de forma online.
3. Agradecimiento a cada informante clave por su participación.

A cada individuo se le proporcionó un acceso al cuestionario de manera online mediante la red interna de la institución. Se les informó previamente que iban a participar en una investigación y que aquellas personas que así lo desearan podrían abstenerse de realizarla. Se solicitó un consenso por parte de los participantes para apoyar la investigación.

Asimismo, se comentó a los participantes que se garantizará el anonimato de los datos y el buen uso de la información recolectada, sin tener repercusiones laborales.

Una vez aplicado el cuestionario a todos los individuos, los resultados fueron recopilados e integrados en una base de datos. Cada respuesta representa un valor determinado y se realizaron los cálculos respectivos para obtener el porcentaje total por cada ítem y la totalidad por encuesta.

La puntuación de las respuestas de los individuos se llevó a cabo tomando en cuenta la relación de puntuación y escala para cada pregunta, tal y como se muestra a continuación en la Tabla 2.

Tabla 2: Relación entre escala de respuestas y puntuación del instrumento

CVT-GOHISALO

Preguntas	Escala de Respuesta	Puntuación
De la 1 a la 24.	Nunca.	1
	Casi Nunca.	2
	Regularmente.	3
	Casi Siempre.	4
	Siempre.	5
De la 25 a la 62.	Sumamente insatisfecho.	1
	Insatisfecho.	2
	Ni insatisfecho ni satisfecho.	3
	Satisfecho.	4
	Sumamente satisfecho.	5
De la 63 a la 72.	Totalmente en desacuerdo.	1
	En desacuerdo.	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	3
	De acuerdo.	4
	Totalmente de acuerdo.	5
De la 73 a la 74.	Nada comprometido.	1
	Ligeramente comprometido.	2
	Un poco comprometido.	3
	Muy comprometido.	4
	Extremadamente comprometido.	5

Los resultados se evaluaron de la siguiente manera: La puntuación 5 representa el 100%, el 4 representa el 75%, el 3 representa el 50%, el 2 representa el 25% y el 1 representa el 0%.

Cada ítem se evaluó de forma individual para obtener el porcentaje en cada una de sus dimensiones, después se promediaron las respuestas para obtener la tendencia general.

Capítulo IV

Resultados

El presente capítulo describe los resultados obtenidos en función de los objetivos planteados en el proyecto de investigación referente a la Calidad de Vida en el Trabajo dentro de una organización del noreste de México. Los resultados proyectan a manera descriptiva y gráfica los niveles y porcentajes reportados de los datos recabados a través del instrumento antes descrito.

Dando respuesta a la primera pregunta de investigación: ¿Cuál será la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo a nivel general y por dimensión de los participantes?

Se presenta en el gráfico 1, el nivel en porcentaje de la Calidad de Vida percibida dentro de la organización.



Gráfico 1. Nivel General de la Calidad de Vida en el Trabajo.

Al realizar el análisis de los datos de la muestra a nivel general, se obtuvo, como se puede observar en la gráfica 1, que la Calidad de Vida en el Trabajo a nivel general es de un 76%, esto quiere decir que los trabajadores perciben de manera considerable una Calidad de Vida estable en esta organización, sin embargo se asume que prevalece un área de oportunidad para lograr en el talento humano una alta Calidad de Vida en el Trabajo.

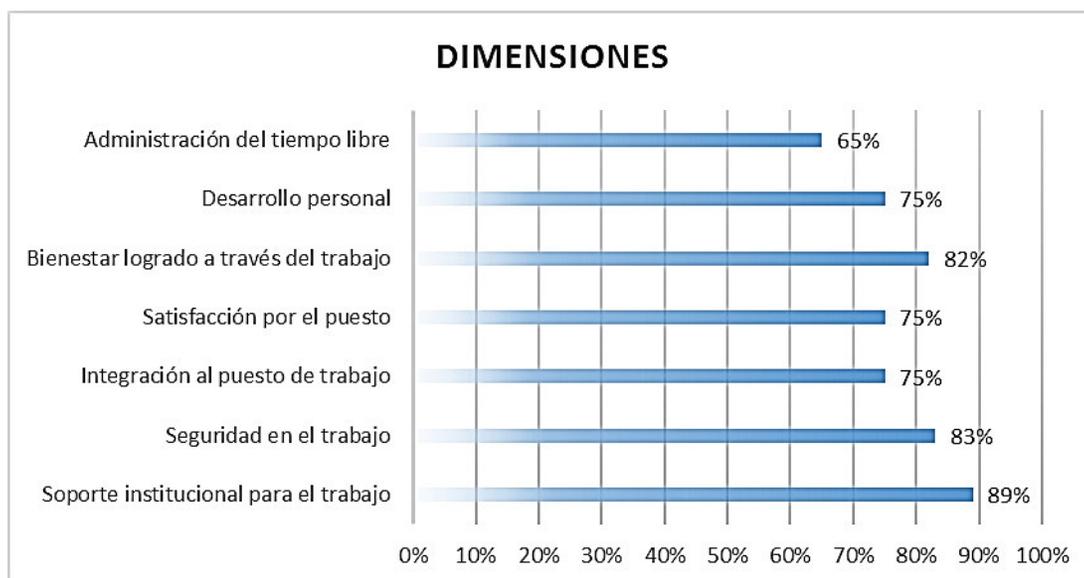


Gráfico 2. Niveles de las Dimensiones de Calidad de Vida.

En relación a la segunda pregunta de investigación ¿Cuál es la percepción de la Calidad de Vida del Trabajo a nivel general y por dimensión según el género? las dimensiones con mayor valoración fueron Soporte institucional para el trabajo (89%), Bienestar logrado a través del trabajo (82%) y Seguridad en el trabajo (83%), teniendo como de nivel medio el Desarrollo personal, la Satisfacción por el puesto y la Integración al puesto de trabajo, los tres con un nivel del 75%. En la percepción de menor nivel resultó la dimensión de la Administración del tiempo libre con tan solo 65% de valor por parte del talento humano.

Para la pregunta ¿Cuál es la percepción de la Calidad de Vida del Trabajo a nivel general y por dimensión según el género?

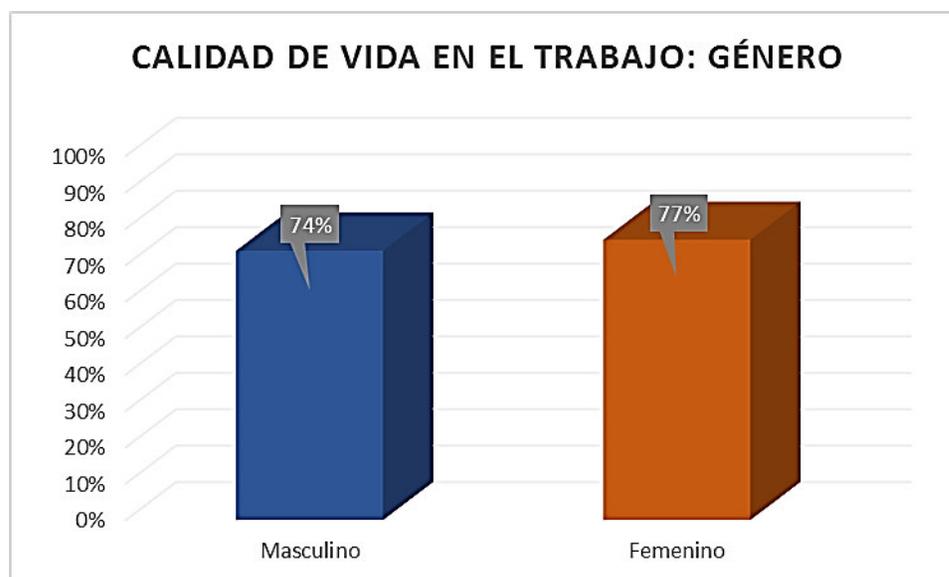


Gráfico 3. Nivel General de la Calidad de Vida en el Trabajo en Cuanto al Género.

En la gráfica 3 se observa el comparativo de los niveles de la Calidad de Vida en el Trabajo a nivel general según el género, resultando que el género femenino reportó tener un mayor nivel de Calidad de Vida en el Trabajo con un 77% a comparación del género masculino con un 74%, a pesar de la diferencia observable ambos valores se encuentran en un nivel medio. La diferencia de 3% refleja que si bien hay una calidad de vida medio el género femenino valora en mayor grado el equilibrio y estabilidad que le brinda la empresa.

A nivel dimensión (ver gráfico 4) los valores en su mayoría, siguen siendo más altos en el género femenino y solo en la dimensión de Administración del tiempo libre, el género masculino percibe una mayor Calidad de Vida en el Trabajo con un 69% en comparación con el género femenino con un 62%, esto deduce mayor control y tiempo del género masculino para la realización de sus tareas.

Dentro de las dimensiones que fueron evaluadas con un mayor nivel están la Integración al puesto de trabajo (masculino 81% y femenino con un 84%), el Bienestar logrado a través del trabajo (masculino 79% y femenino 85%), dejando en una valoración media y baja las dimensiones de Desarrollo personal (masculino 72% y femenino 77%), Satisfacción al puesto (masculino 75% y femenino 76%), Seguridad en el trabajo (masculino 69% y femenino 70%) y Administración del tiempo libre (masculino 69% y femenino 62%).

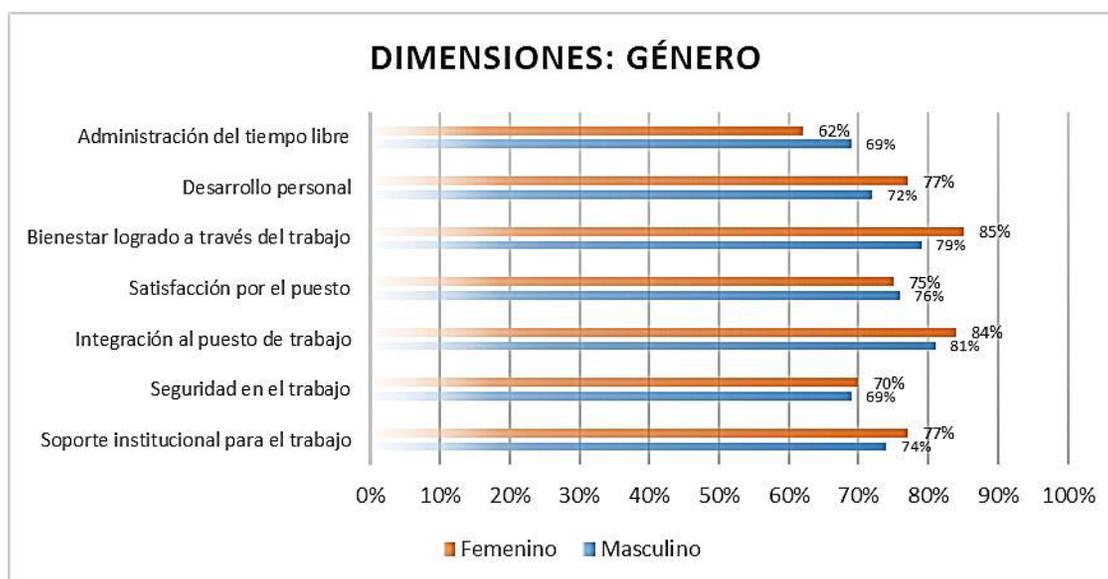


Grafico 4. Niveles de Calidad de Vida en el Trabajo por Dimensión en Cuanto al Género.

Para la pregunta de investigación. ¿Cuál será la percepción a nivel general y por dimensión de la Calidad de Vida en el Trabajo según las áreas de desempeño de los participantes?, se presentan los siguientes resultados:

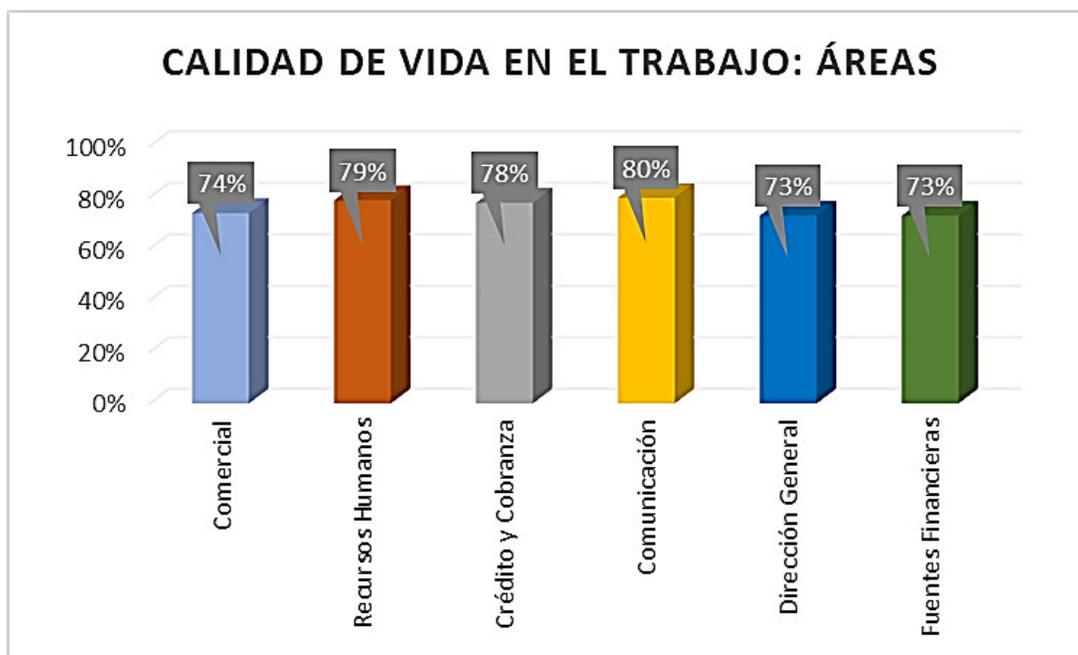


Gráfico 5. Nivel general de la Calidad de Vida en el Trabajo en Cuanto a las Áreas de Desempeño.

Las áreas de la organización que fueron evaluadas para la Calidad de Vida en el Trabajo corresponden a: las áreas de Comercial (74%), Recursos Humanos (79%), Crédito y Cobranza (78%), Comunicación (80%), Dirección General (73%) y Fuentes Financieras (73%). De ellas, se observa que los porcentajes oscilan de 73% a 80%, siendo de medio a alto su nivel. De los hombres, los de menor nivel corresponden al área de Dirección General, Fuentes Financieras y Comercial; las de mayor nivel reportado fueron Recursos Humanos, Crédito y Cobranza y Comunicación.

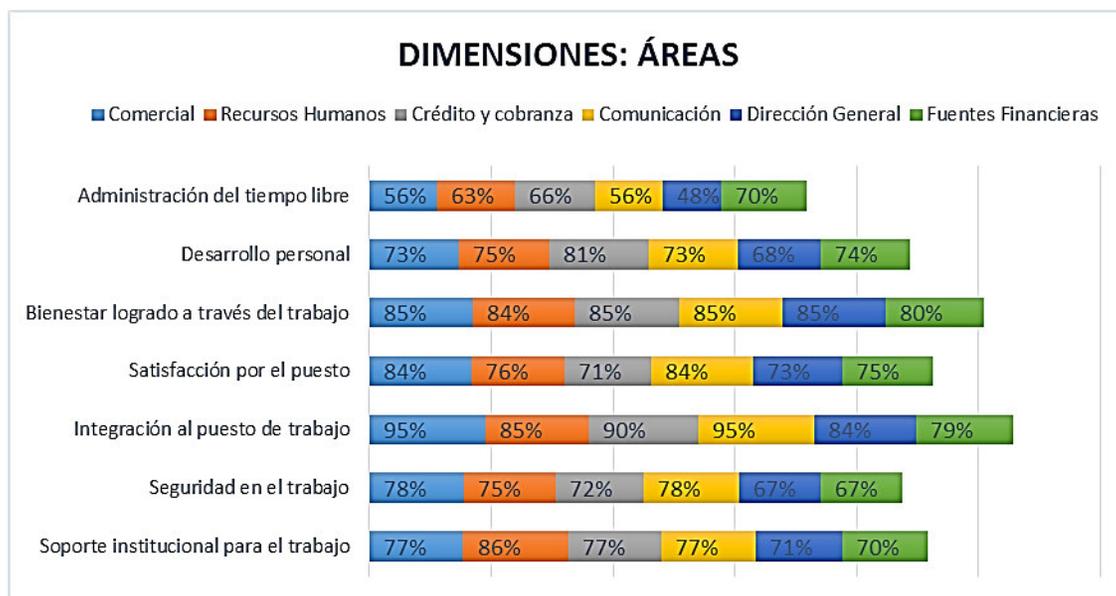


Gráfico 6. Niveles de Calidad de Vida en el Trabajo por Dimensión en Cuanto a las Áreas de Desempeño.

El panorama que reporta el gráfico 6, permite visualizar aquellas diferencias que consiguen las áreas en cuanto a las dimensiones de la Calidad de Vida en el Trabajo. En cuanto a la dimensión de Administración del tiempo libre los niveles reportados fueron bajos para la mayoría de los casos, Comercial (56%), Recursos Humanos (63%), Crédito y Cobranza (66%), Comunicación (56%) y Dirección General (48%) donde solo para el caso de Fuentes Financieras se reportó un nivel medio de un 70%. Para el caso de la dimensión Desarrollo Personal, los niveles oscilaron entre un 68% hasta un 81%, teniendo con ello una diferencia significativa en cuanto al área de desempeño, pues para el caso de Comunicación, Comercial, Dirección General, Recursos Humanos y Fuentes Financieras los niveles están por debajo del 75% y solo para el caso de Crédito y Cobranza un 81%. En cuanto al Bienestar logrado a través del trabajo no se presentó una diferencia significativa de la percepción según el área de desempeño, pues los niveles se mantuvieron en un rango de 80 a 85%. Para el caso de la dimensión de Satisfacción por el Puesto, quienes presentaron un menor nivel fueron las áreas de Dirección General (75%), Crédito y Cobranza (71%), Fuentes Financieras (75%) y Recursos Humanos (76%), solo las áreas

de Comercial y Comunicación mostraron un nivel medio alto (84% para ambos casos). La dimensión de Integración al puesto de trabajo fue la de mayor nivel reportado, solo el área de Fuentes Financieras obtuvo un valor menor al 80%, del resto de las áreas los niveles se encontraron entre un 85% a un 95%. La segunda dimensión de menor nivel fue la de Seguridad en el Trabajo, donde el área de Dirección General, Fuentes Financieras, Crédito y Cobranza y Recursos Humanos reportaron niveles del 67% al 75% y las áreas de Comercial y Comunicación niveles por encima del 77%. Por último la dimensión de Soporte institucional para el trabajo reportaron valores medio semejantes para Comercial (77%), Crédito y Cobranza (77%), Comunicación (77%), Dirección General (71%) y Fuentes Financieras (70%) y solo el área de Recursos Humanos (86%) logró un nivel medio con tendencia alta.

Para la pregunta de investigación ¿Cuál será la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo a nivel general y por dimensión según la edad de los participantes? Se llevó a cabo la elaboración de dos rangos de edad, el primero abarcó de los 20 a los 32 años y el segundo de los 33 a los 50 años.

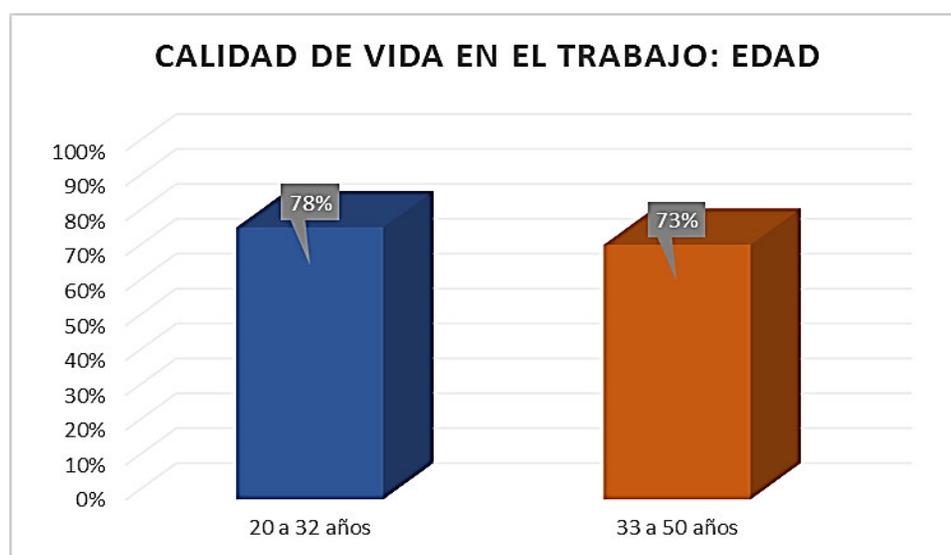


Gráfico 7. Nivel general de la Calidad de Vida en el Trabajo en Cuanto a la Edad.

La gráfica anterior muestra el nivel general evaluado de la Calidad de Vida en el Trabajo en cuanto a la edad de los participantes, en la cual quienes reportaron un mayor nivel fueron aquellos que se ubicaron en un rango que va de los 20 a los 32 años de edad con un 78%, los participantes ubicados en el rango de 33 a 50 años reportaron un nivel del 73%. Si bien se presenta una diferencia en ambas muestras, los niveles son ubicados en valores medios.

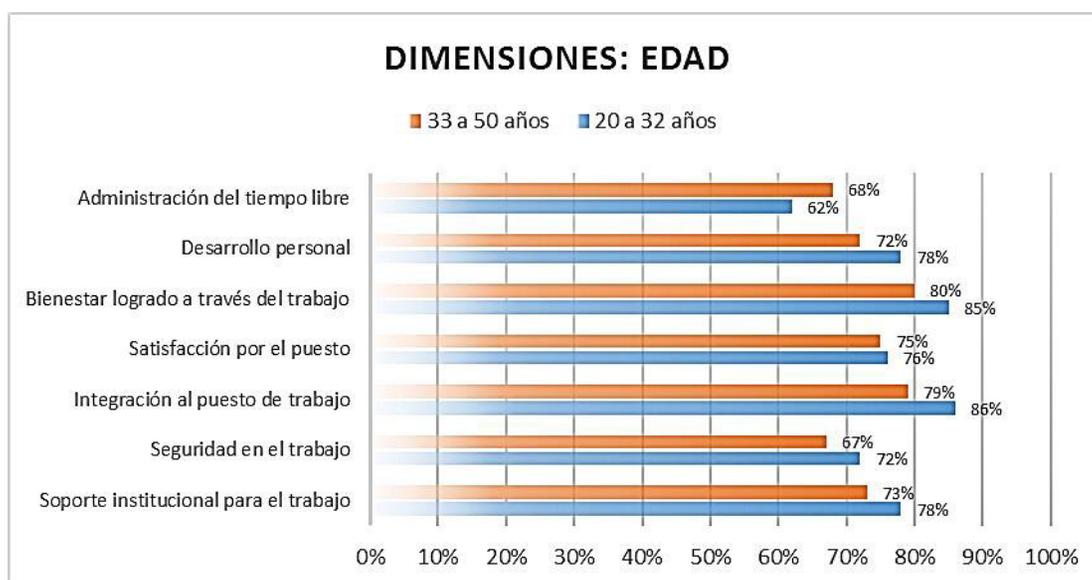


Gráfico 8. Niveles de Calidad de Vida en el Trabajo por Dimensión en cuanto a la Edad.

En la comparación de las dimensiones en cuanto a la edad se encontraron diferencias para todas las edades, pues los niveles variaron entre el 1% y 8%. Sin embargo las dimensiones con mayor valoración por parte de los participantes fueron el Bienestar logrado a través del trabajo (20 a 32 años: 85% y 33 a 50 años: 80%) e Integración al puesto de trabajo (20 a 32 años: 86% y 33 a 50 años: 79%) y siendo las de menor nivel, Administración del tiempo (20 a 32 años: 62% y 33 a 50 años: 68%) y Seguridad en el trabajo (20 a 32 años: 72% y 33 a 50 años: 67%). Del resto de las dimensiones se siguió presentando una diferencia en cuanto a la edad que se ubicó en un nivel medio. Las diferencias en las dimensiones según la edad permiten observar que en cuanto a

los elementos de desarrollo, bienestar, satisfacción, seguridad y soporte de la institución, los de menor edad la evalúan en mayor nivel, percibiéndolas como estables para su desarrollo laboral, solo en la administración del tiempo los de mayor edad perciben un mejor control que los de menor edad.

Para dar respuesta a la última pregunta de investigación ¿Cuál será la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo a nivel general y por dimensión según la antigüedad de los participantes? se llevó a cabo la segmentación de la antigüedad en tres rangos, el primero comprende de los 0 a los 4 años, el segundo de los 5 a años 8 años y el último de los 9 a los 12 años, esto permite conocer los niveles de percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo de los participantes que han prestado mayor tiempo su servicio a la organización y aquellos que apenas van iniciando, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:

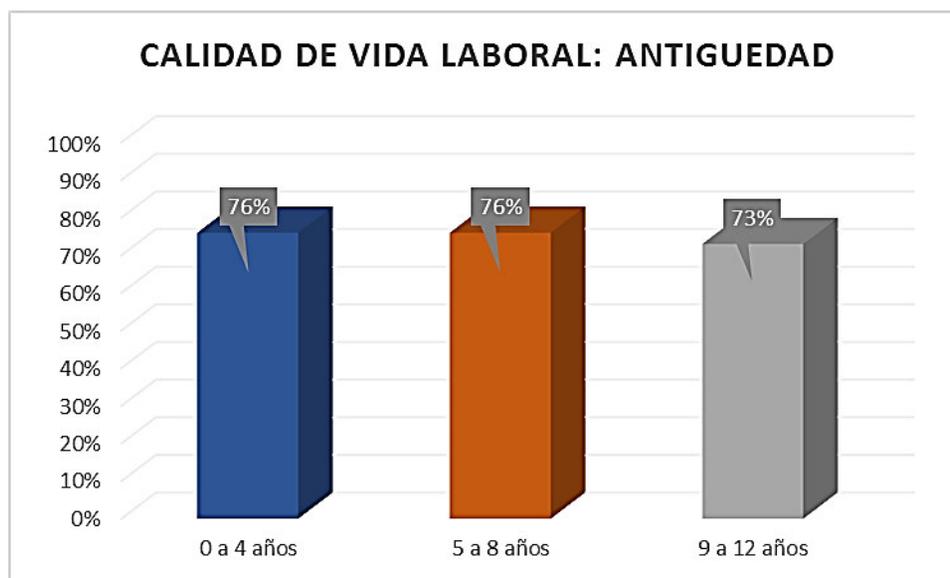


Gráfico 9. Nivel general de la Calidad de Vida en el Trabajo en cuanto a la antigüedad.

En el gráfico anterior se observó que los tres niveles reportados fueron semejantes entre sí, pues los participantes de 0 a 4 años de antigüedad y los de 5 a 8 años percibieron de igual manera la Calidad de Vida en el Trabajo, con un 76% , siendo este resultado mayor en comparación al de los reportados por los participantes de 9 a 12 años de antigüedad con un 73%, teniendo en claro que la Calidad de Vida en el Trabajo es más alta en los participantes que tienen menor antigüedad los niveles siguen percibiéndose como medios, lo cual invita a seguir desarrollando estrategias enfocadas a lograr un aumento en la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo, pues si se analiza bien el resultado anterior se puede percibir que conforme en los trabajadores aumente su antigüedad la Calidad de Vida en el Trabajo va a la baja.

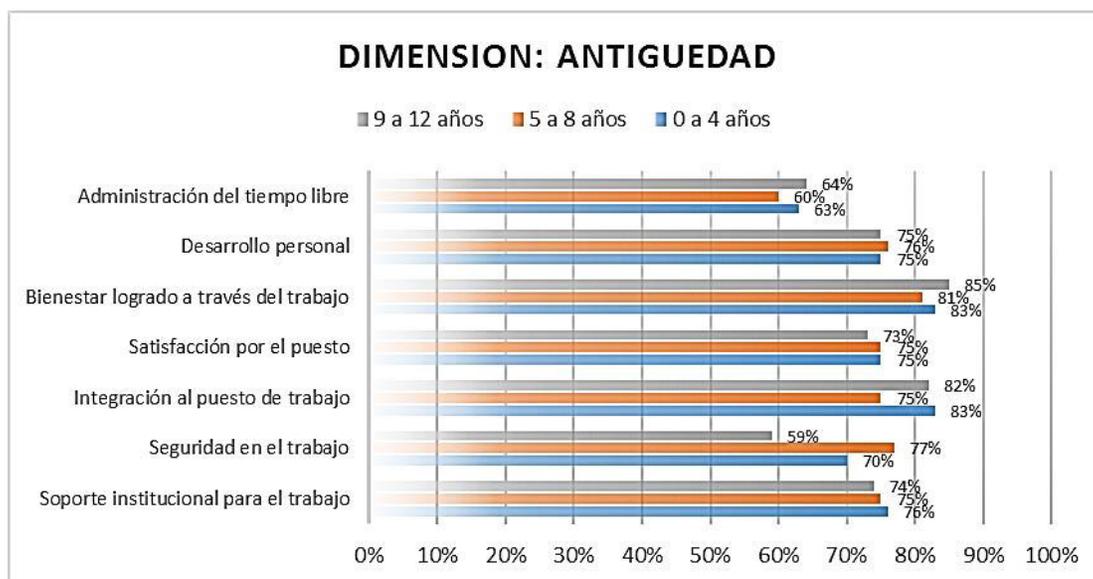


Gráfico 10. Niveles de Calidad de Vida en el Trabajo por Dimensión en Cuanto a la Antigüedad.

En el gráfico 10, se presenta el comparativo de la percepción de las dimensiones en cuanto a la antigüedad de los empleados. De primera instancia se visualiza la dimensión con mayor valoración la cual corresponde a Bienestar logrado a través del trabajo (0 a 4 años: 83%, 5 a 8 años: 81% y 9 a 12 años: 85%) seguida por la Integración al puesto de trabajo (0 a 4 años:

83%, 5 a 8 años: 75% y 9 a 12 años: 82%). La diferencia según la antigüedad se ve marcada en el área de Seguridad en el trabajo, pues aquellos que poseen una mayor antigüedad perciben menor seguridad que aquellos que apenas van iniciando. En cuanto a las demás dimensiones no se presenta variación significativa, sin embargo es reiterarle la baja valoración a la dimensión de Administración del tiempo libre, pues para los tres rangos de antigüedad se sigue presentando una baja percepción para esta dimensión.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Una vez finalizado el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación, en función de los objetivos preestablecidos se llega a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

La dimensión mejor valorada de la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo de forma general fue el Soporte Institucional para el Trabajo y por otro lado, la Administración del Tiempo Libre significó la dimensión con menor valoración en la percepción de Calidad de Vida en el Trabajo.

Estos resultados demuestran que el personal podría presentar una sobrecarga de trabajo y se les dificulta administrar eficientemente su tiempo para cumplir sus funciones.

Se recomienda que los mandos identifiquen si el personal está realmente realizando aquellas funciones que corresponden a su puesto o tienen cargas de actividades no relacionadas a sus responsabilidades.

De igual forma se recomienda a la organización validar que el personal cuente con la habilidad de planificación que se requiere para la administración eficiente de sus tiempos, en caso que se diagnostique que es una habilidad a desarrollar ésta se puede solventar mediante un programa de formación enfocado al desarrollo de habilidades.

El área de Comunicación resulto tener una ponderación alta en comparación con el resto de las áreas siendo, la Integración al Puesto de Trabajo la dimensión que mayor porcentaje tiene en la percepción de Calidad de Vida en el Trabajo.

Se recomienda a la organización identificar cuáles son las causas que logran que personal del área de Comunicación logre una integración eficaz para poderlo replicar en el resto de las áreas.

La calidad de vida en el trabajo ofrece satisfacción social y psicológica que se refleja de diversas maneras. En el caso de los empleados, una buena calidad de vida en el trabajo puede verse reflejada, por ejemplo, en mejores condiciones para realizar sus actividades, un mejor ambiente para las relaciones entre compañeros, mejores esquemas salariales, etc., sin embargo, una baja percepción de calidad de vida en el trabajo influye de forma negativa en la rotación y en la productividad de los empleados.

Además de lo anterior, es necesario considerar que el prestigio y la imagen que se tiene de una organización forman parte esencial del desarrollo del compromiso afectivo, ya que fortalece el grado de orgullo de la persona de pertenecer o seguir perteneciendo a ella.

El lugar de trabajo no debe ser solo un espacio que sirva para producir o competir ante un mercado de estándares alto de calidad, debe ser un lugar que al trabajador brinde un entorno que propicie su crecimiento como ser humano.

Por otro lado, cabe mencionar que la percepción de una buena Calidad de Vida Laboral no es solo responsabilidad de la Organización, también se requiere que el personal ponga de su parte para lograr cumplir el objetivo de Calidad de Vida en el Trabajo.

Por último se sugiere impulsar permanentemente la capacitación y desarrollo de los trabajadores, tratar de acercarse y entender las inquietudes y necesidades de los individuos, buscar que sean compatibles los intereses individuales con los organizacionales, reconocer los logros individuales y grupales, fomentar el trabajo grupal, respetar y hacer respetar las particularidades de todas las personas sin importar su antigüedad, puesto o genero aceptando su forma de pensar, buscar motivar adecuadamente analizando lo positivo y lo negativo de la

relación laboral, plantear claramente los objetivos y su tiempo máximo para alcanzarlos y transformar la rutina laboral en una actividad creativa.

Referencias

- Arias, L., Heredia, V. (2004). *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño*. (Tercera Ed.) México. Trillas.
- Beer, M., Spector, B., Laurenwce, P., Quin M., Wualton, R. (1989). *Gestión de Recursos Humanos. Perspectiva de un director general*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., Martín, A. (2003). *Teoría de las Relaciones Laborales. Fundamentos*. Barcelona. Editorial UOC.
- Burke, W., (1982). *Organization Development: Principles and Practices*. Boston. Editorial Little Brown.
- Carlson, H., (1980). *A model of quality of work life as a developmental process*. San Diego. University Associates Inc.
- Casas, F., (1989). *Técnicas de Investigación Social: los indicadores sociales y psicosociales*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias.
- Cascio, W., (1995), *Managing Human Resource, Productivity, Quality of Work Life, Profits*. Mc Graw Hill, 4ta Edición.
- Cumming, T., Worley, C. (2007). *Desarrollo Organizacional y Cambio* (Octava Ed.) México. Thomson Editores S.A de C.V.
- Donelly, J., Gibson, J., Ivancevich, J. (1995), *Fundamentos de dirección y administración de empresas*. Irwin, 8va. Edición.
- Durán, M. (2010). *Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. *Revista Nacional de Administración*. Disponible en:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
- González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), *Sinopsis Dun*. California Dun and Breadstret Internationals.
- Guest, R., (1979). *Quality of work life. Learning from Tarrytown*. *Harvard business Review*, 57, 76-87.
- Hallowell, R., Schlesinger, L., Zornistsky, J. (1996). *Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction: Linkages and Implications for Management*. *HR. Human Resource Planning* 19(2): pp. 20.

- Herrera R., Cassals V. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Rev Cubana Enfermer*. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000100003&lng=es.
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (Novena Ed.) México. McGraw-Hill.
- Katzell, R. A., Yankelovich, D., Fein, M., Ornati, O. A., and Nash, A. (1975), "Improving Productivity and Job Satisfaction," *Organizational Dynamics*, Vol. 4, No. 1, pp.69-80
- Lau, R. y May, B. A Win- Win Paradigm for Quality of Work life and Bussiness Performance. *Human Resource Developpment Quarterly*, 9(3), 211-227.
- Mateu, M., (1988). *La nueva organización del trabajo*. Barcelona: Hispano Europea.
- Mateu, M., (1984). *La Nueva Organización del Trabajo: Alternativas Empresariales desde una Óptica Psicosociológica*. Barcelona. Hispano Europa.
- Miguel y Miguel (2002). *Calidad de Vida Laboral y Organizacional del Trabajo, Informes y Estudios*. (MTAS)- (ECVL 2000).
- Mirvis, P. y Lawler, E., (1984). Accounting for the Quality of Work Life. *Journal of Occupational Behavior*, 5, 197-212.
- Nadler, D. y Lawler, E., (1983). Factors influencing the success of labor management quality of work life projects. *Journal of Occupational Behavior*, 1 (1): 53-67.
- Oliveira, J., (2006). *Calidad de Vida Laboral en Instituciones de Salud en Brasil*. En VIII Congreso Nacional de Psicología. Encuentros de Psicología Social. Madrid. COP.
- Peiró, J., (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Editorial Eudema.
- Peiró, J. y Prieto, F., (1996). *La aproximación psicológica al trabajo*. Madrid. Editorial Síntesis.
- Quijano, S., (1997). *Hacia una gestión estratégica de los Recursos Humanos*. Auditoría del Sistema Humano. Barcelona. Unión Patronal Metalúrgica, Forcem y Fondo Social Europeo.
- Quijano, S., Cornejo, J., Yépez, M. y Flores, R., (2005). La calidad de los procesos y recursos humanos (CPRH) como componente de la calidad del sistema humano de la organización: conceptualización y media. *Anuario de Psicología*, 36 (1) 7-36.
- Requena, F., (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. *Revista española de investigaciones sociológicas*. 92.
- Robbins, P., (1984), *Comportamiento Organizacional*. Prentice-Hall hispanoamericana, S.A. Editorial (1984)

Sirgy, M. y Efraty, D., (2001). A new measure of quality of work life. Based on need satisfaction and spillover. *Social indicators Research*. 55, 241-302.

Sun, B., (1988). Quality of working life programs: an empirical assessment of designs and outcomes. UMI Dissertation Services. University of Georgia.

Suttle, J., (1977). Improving life at work: Problems and Prospects. Santa Monica. Editorial Goodyear Publishing Company.

Walton, R., (1975), Criteria for Quality of Working Life. En "The Quality of Working Life" Vol. 1 Editorial Luis E. Davis y Albert B. Cherns. New York: Libre prensa.

Watson, J, (1973) The organization of genetic material in eukaryotes: abstracts of papers presented at the XXXVIII Cold Spring Harbor Symposium on Quantitative Biology, editorial: Cold Spring Harbor Laboratory, Michigan.