

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.37.2.158.7>



# ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada

*What is the Quality of Working Life?: An Approximation From the Grounded Theory*

JUANA PATLÁN PÉREZ

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1247-4268>

patlanjuana@hotmail.com



---

## Resumen

En la literatura, no existe un consenso respecto de qué es la calidad de vida en el trabajo (CVT), por lo que el objetivo de este trabajo fue realizar un análisis cualitativo a una muestra de definiciones de este constructo. Se utilizó la teoría fundamentada para identificar la teoría que subyace a 81 definiciones de la CVT. La metodología utilizada fue identificación y selección de artículos de investigación que definen la CVT, identificación, análisis y codificación de las definiciones de CVT, generación de la teoría que subyace a las definiciones de CVT y integración de resultados. Se utilizaron fuentes secundarias (artículos publicados) de bases de datos en el periodo de 1966 a 2019. Los resultados indican que la CVT tiene un enfoque individual (satisfacción de necesidades, equilibrio demandas-recursos laborales y bienestar en el trabajo) y organizacional (filosofía o estrategia organizacional, y un conjunto de métodos, técnicas, procesos o acciones dirigidas a lograr la CVT). También se identificó que la CVT es un constructo multidimensional conformado por múltiples factores, clasificados en factores objetivos (CVT del entorno laboral) y subjetivos (CVT psicológica o percibida). La teoría que subyace a las definiciones de la CVT se enfoca a nivel individual en la satisfacción de necesidades, la salud y el bienestar de los trabajadores, y a nivel organizacional se dirige a lograr una mayor productividad y competitividad con el uso de técnicas y estrategias.

**Palabras clave:** calidad de vida, calidad de vida laboral, salud ocupacional.

---

## Abstract

In the literature there is no consensus regarding what is Quality of Working Life (QWL). The objective of this work was to perform a qualitative analysis of a sample of definitions of this construct. The grounded theory was used to identify the theory underlying 81 definitions of QWL. The methodology used was:

a) identification and selection of research articles that define QWL, b) identification, analysis and coding of QWL definitions, c) generation of the theory underlying QWL definitions, and d) integration of results. Secondary sources (published articles) of databases were used in the period from 1966-2019. The results indicate that QWL has an individual focus (satisfaction of

---

**Citación/referenciación:** Patlán, J. ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67.

needs, balance demands-labor resources, well-being at work) and organizational (philosophy or organizational strategy, and a set of methods, techniques, processes or actions aimed at achieving QWL). Also, it was identified that the QWL is a multidimensional construct conformed by multiple factors, classified into objective factors (QWL of the working environment) and subjective factors (psychological or perceived QWL). The theory behind QWL definitions focuses on the individual level of satisfaction of needs, health and well-being of workers, and on an organizational level, QWL is aimed at achieving greater productivity and competitiveness with the use of techniques and strategies.

**Keywords:** quality of life, quality of working life, occupational health.

## Introducción

La calidad de vida en el trabajo (CVT) es un concepto que surge a mediados de la década de los setenta como una necesidad de humanizar los entornos de trabajo con énfasis en el desarrollo del recurso humano y la mejora de la calidad de vida, que dio origen al movimiento de calidad de vida laboral y calidad del empleo (Nadler & Lawler, 1983). La CVT tiene diversos orígenes (Ahmad, 2013; Turcotte, 1986): hasta antes de 1933, fecha en que terminaron los estudios de Hawthorne, la gestión en las empresas se efectuó según un modelo clásico de tipo militar en el que la división del trabajo se basó en tareas fragmentadas y rutinarias (la división del trabajo a su máxima expresión) con un enfoque economicista o utilitarista, cuyas ganancias fueron para maximizar los beneficios económicos de las empresas. El movimiento de la CVT surge principalmente en los países desarrollados y ante múltiples exigencias y demandas laborales, lo que provocó que las empresas se viesen en la necesidad de realizar cambios paulatinos e, incluso, desarrollaron programas de CVT.

Geert Hofstede en 1979 se refirió a la CVT como la tercera revolución industrial: la primera revolución industrial fue cuando el desarrollo de las máquinas reemplazó el esfuerzo físico de los trabajadores, la segunda revolución se caracterizó por el reemplazo del proceso mental de los trabajadores por medio de las computadoras y otras tecnologías, y la tercera revolución es la mejora de la CVT para lograr la humanización del trabajo (Cooper, 2009).

A lo largo del siglo XX, la CVT fue considerada como un proceso dirigido a lograr la satisfacción de las necesidades de los trabajadores (Ishak, Abd-Razak, Hussin, Fhiri & Ishak, 2018) y como una serie de prácticas organizacionales dirigidas a

lograr el bienestar de los trabajadores (Gogoleva, Sorokin & Efendiev, 2017), considerada como una estrategia necesaria para el crecimiento, la competitividad y la complejidad de las organizaciones (Thakur & Sharma, 2019). También, la CVT ha sido enfocada en el nivel individual en consideración a los niveles de satisfacción, motivación y bienestar de los trabajadores (Ishak et al. , 2018).

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

La CVT se caracteriza por ser un constructo con dificultades teóricas para su conceptualización, con naturaleza bipolar (objetiva vs. subjetiva) y compleja multidimensionalidad (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010). En esencia, la CVT tiene la dificultad para definirse claramente, ya que por sus características de subjetividad y multidimensionalidad depende de las percepciones que los trabajadores tienen de su experiencia laboral (González, Hidalgo y Salazar, 2007). Cabe señalar que con antelación Nadler & Lawler (1983) señalaban la vaguedad de la definición de CVT, la falta de sustento teórico y científico para definirla y el enfoque individual versus organizacional al que va dirigida. De forma tal que estos autores consideran que tal variable ha pasado por seis etapas en las que a la CVT se la define como variable, enfoque, método, movimiento, todos y a la vez nada. También, autores como Segurado y Agulló (2002) señalan que la CVT es un concepto amplio y heterogéneo, difuso, ambiguo y controvertido características que dificultan su alcance y significado, y lo hacen caer en un vacío conceptual. Además de las dificultades para su definición, a la CVT se la ha equiparado con variables, tales como bienestar, satisfacción laboral e, incluso, felicidad (González et al. , 2010).

Por estas razones, esta investigación tiene como objetivo identificar la teoría que subyace en las definiciones de CVT ante la necesidad de esclarecer los elementos que integran la definición de este constructo. Para lograr este objetivo, se efectuó el análisis cualitativo de las definiciones de CVT utilizando la metodología de la teoría fundamentada. Este trabajo pretende sentar las bases conceptuales para la definición, medición e intervención de la CVT: se requiere definir el constructo para conocer su alcance y aplicación práctica en las organizaciones, a partir del cual será posible construir instrumentos de medición acordes con un enfoque o

determinado alcance (dimensiones), y para realizar intervenciones organizacionales se requiere definir la CVT a fin de diseñar las intervenciones en los componentes o dimensiones de la CVT que sean relevantes o prioritarios para la organización. Por estos motivos, es relevante contar con definiciones de CVT más claras y precisas que sirvan para futuras investigaciones, el desarrollo de instrumentos de medición y el diseño de intervenciones organizacionales. Además, el estudio de la CVT pretende responder a las necesidades de un entorno laboral cada vez más exigente tanto para los trabajadores como para las organizaciones (Argüelles, Quijano, Sahuí, Fajardo y Magaña, 2015).

## Definición de la calidad de vida en el trabajo

De acuerdo con Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002), la CVT es un concepto multidimensional y está relacionado con todos los aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. Según lo señalado por estos autores, la CVT es un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente en sus aspectos operativos relacionales para contribuir al más completo desarrollo del ser humano. Así también añaden que el constructo de CVT trata de conciliar los aspectos del trabajo relacionados con la experiencia del trabajador y los objetivos organizacionales integrados en dos grupos: a) aspectos relacionados con el entorno donde se realiza el trabajo y b) aspectos que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores. Por lo mismo, Molina, Pérez, Lizarraga y Larrañaga (2018) consideran que la CVT debe considerar condiciones objetivas, tales como la seguridad e higiene en el trabajo, la remuneración y el liderazgo (CVT objetiva), así como condiciones subjetivas del trabajador acerca de cómo percibe los factores objetivos de acuerdo con sus percepciones y experiencias en el trabajo (CVT psicológica).

Segurado y Agulló (2002) señalan que el objetivo de la CVT está centrado en alcanzar una mayor humanización del trabajo mediante el diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, así como organizaciones más eficaces, democráticas y participativas, que sean capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros, al igual que ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Por su parte, Mohammadhu y Atham (2018) argumentan que la CVT se refiere a lo favorable o desfavorable que representa el entorno laboral para los trabajadores a fin de lograr su satisfacción de necesidades y bienestar, mejorar su desempeño, así

como lograr las metas de la organización. Para definir la CVT, es importante considerar la multiplicidad de sus dimensiones y sus perspectivas (objetiva y subjetiva).

Bagtasos (2011) considera que la CVT es un concepto multifacético y un constructo multidimensional que ha tomado mayor importancia por las crecientes demandas del entorno a que se enfrentan las empresas, las organizaciones y los negocios de muchas partes del mundo, lo que ha provocado un amplio interés por parte de muchas disciplinas y profesiones. Además, según refieren Segurado y Agulló (2002), el interés por delimitar de manera conceptual y operativa el significado de la CVT ha generado un amplio número de estudios e investigaciones dirigidos a identificar las posibles variables que afectan la vida en el trabajo.

Finalmente, cabe destacar que Segurado y Agulló consideran que las definiciones de CVT identificadas en la literatura se integran en tres grupos: a) definiciones clásicas enfocadas en el trabajador, b) definiciones centradas en la organización y c) definiciones recientes. No obstante, diversos autores sustentan que no existe un consenso en cuanto a la definición de este constructo, sin embargo, se identifica que existe un acuerdo respecto de que se trata de uno con dimensiones objetivas y subjetivas que tienen una relación indisociable con la calidad de vida (Martel & Dupuis, 2006).

## **La teoría fundamentada para determinar la teoría que subyace en la CVT**

La teoría fundamentada surge con Glaser & Strauss (1967) durante la década de los sesenta. Es conocida también como teoría emergente, teoría enraizada, teoría anclada o *grounded theory* (Daura, 2014). La teoría fundamentada tiene como propósito descubrir y desarrollar la teoría que se desprende del contexto investigado en que el investigador no se somete a un razonamiento de tipo deductivo que esté apoyado en un marco teórico (Charmaz, 2007). La teoría fundamentada es una forma de realizar investigación de forma constructivista e inductiva para realizar teorizaciones a partir de datos, guiando la investigación por necesidades estrictamente teóricas, es decir, para generar la teoría o el conocimiento que existen en los datos (Andréu y Pérez, 2009).

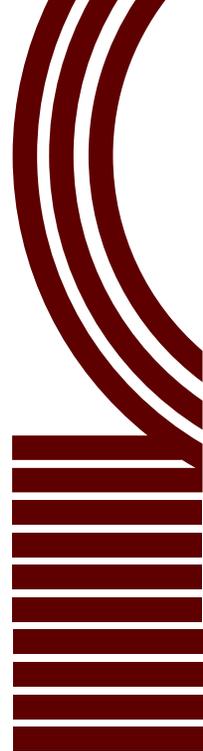
La teoría fundamentada se basa en el interaccionismo simbólico (Blumer, 1969) y busca la comprensión de los significados construidos intersubjetivamente, por lo cual desarrolla una interpretación de los fenómenos que están presentes en un conjunto de textos o de datos (San Martín, 2014). Por otro lado, genera una

teoría a partir de datos recopilados y analizados sistemáticamente mediante un proceso de investigación científica (García y Manzano, 2010).

El objetivo de la teoría fundamentada es generar o descubrir modelos explicativos sobre un determinado fenómeno social y posee determinadas características (Arraiz, 2014): sus postulados teóricos se apoyan en el análisis sistemático y en la interpretación de los datos obtenidos y es un proceso inductivo que genera categorías y que realiza una comparación constante y simultánea de los datos para descubrir las relaciones entre categorías y la generación de hipótesis, así como un proceso continuo con todos los datos o la información recabada que retroalimenta el proceso de categorización.

La teoría fundamentada tiene tres componentes básicos: a) el uso de datos o información de cualquier tipo de fuente, b) los procesos de codificación y c) los procesos analíticos (Andréu y Pérez, 2009). La teoría fundamentada es una herramienta metodológica para realizar la construcción de la teoría que existe en un conjunto de datos, razón por la cual se requiere un método de comparación constante para elaborar conceptos que permitan el surgimiento de la teoría (Giraldo, 2011). De igual forma, la metodología de la teoría fundamentada se utiliza cuando (García y Manzano, 2010): a) existe interés por parte del investigador en elaborar una teoría sobre un fenómeno bajo estudio, b) se desconocen los conceptos relacionados con un fenómeno específico o la forma en que están relacionados los conceptos entre sí en una población específica y c) cuando la relación entre conceptos ha sido insuficientemente comprendida y la conceptualización está poco desarrollada.

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



## Método

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

## Categorías

En el análisis de las definiciones de CVT, se determinaron los códigos, las categorías y las subcategorías señalados en la tabla 1. Las categorías identificadas se presentan en dos grupos de definiciones: a) los enfoques de la CVT centrada en el trabajador en consideración a variables tales como la satisfacción de necesidades, el equilibrio entre demandas y recursos laborales y el bienestar en el trabajo, al igual que en la organización que considera a la CVT como una filosofía organizacional, una estrategia organizacional, un método, proceso o técnica para lograr los objetivos organizacionales; y b) los componentes de la CVT en atención a la multidimensionalidad del constructo y la presencia de componentes objetivos y subjetivos.

Las definiciones que hacen referencia a los componentes de la CVT se clasificaron de acuerdo con la presencia multidimensional de factores y la presencia de dos tipos de factores: a) objetivos y b) subjetivos. Los factores objetivos corresponden a la calidad del entorno laboral y los factores subjetivos se refieren a la CVT psicológica.

■ **tabla 1.** Códigos, categorías y subcategorías para el análisis y la codificación de las definiciones de CVT

Códigos	Categorías centrales	Subcategorías
Enfoque de la CVT	Individual	Satisfacción de necesidades
		Equilibrio demandas-recursos
		Bienestar en el trabajo
	Organizacional	Filosofía o estrategia organizacional Método, proceso o técnica para lograr los objetivos organizacionales

Continúa...

Códigos	Categorías centrales	Subcategorías
Componentes de la CVT	Múltiples componentes	Multidimensionalidad del constructo
	Perspectiva de la CVT	CVT psicológica (subjetiva): componentes subjetivos
		CVT del entorno laboral (objetiva): componentes objetivos

Fuente: Elaboración propia.

## Procedimiento metodológico

La teoría fundamentada es una teoría que deriva del análisis de datos o información recopilada (Corbin & Strauss, 1990). Dentro de sus etapas se encuentra la recolección de datos, el análisis de estos y la elaboración de una teoría basada en los datos obtenidos en la investigación. De esta forma, la teoría fundamentada genera una teoría a partir de la información recabada (Gaete, 2014), que para el caso de esta investigación se pretende generar la teoría que subyace a las definiciones existentes de CVT.

En la aplicación de la metodología de la teoría fundamentada, se siguieron cuatro etapas (Gaete, 2014): a) identificación y selección de los artículos de investigación que definen la CVT, b) identificación, análisis y codificación de las definiciones de CVT, c) generación de la teoría que subyace a las definiciones de CVT y d) integración de resultados.

En la primera etapa, se realizó la identificación de los artículos de investigación que definen la CVT en las bases de datos. La selección de artículos para la investigación se realizó de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de la información, se utilizó el muestreo teórico que está orientado por la teoría y los principios de contrastación mínima y máxima (Keller, 2010). La muestra se obtuvo de artículos publicados en el periodo de 1966 a 2019, se incluyeron las definiciones de autores clásicos (Turcotte, 1986; Walton, 1975), de autores representativos y de autores contemporáneos (Casas et al., 2002; González et al., 2007; Segurado y Agulló, 2002). Por tanto, el muestreo fue representativo de autores que han definido la CVT.

En la segunda etapa, se identificaron las definiciones de CVT en los artículos seleccionados y se procedió al análisis de estas definiciones para lo cual se efectuó

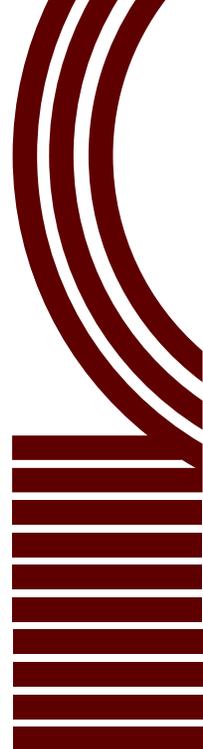
un análisis pormenorizado de cada definición para identificar y generar los códigos, las categorías y sus respectivas subcategorías. En esta etapa, se identificaron los elementos centrales de las definiciones y se asignaron códigos centrales (conceptos) de la CVT. La codificación de los códigos, las categorías y las subcategorías de las definiciones de CVT se llevó a cabo en consideración a la codificación abierta que consiste en la identificación de los conceptos fundamentales de las definiciones (Gaete, 2014). Posteriormente, se clasificó y agrupó cada definición de acuerdo con los códigos, las categorías y las subcategorías en atención a los aspectos más relevantes de las definiciones. Durante este proceso se realizó la comparación de estas con el método de comparación constante que consiste en comparar los elementos centrales de cada definición con los códigos, las categorías y las subcategorías (Glaser & Strauss, 1967).

La tercera etapa consistió en la generación de la teoría que subyace a las definiciones de CVT en consideración a cada código, categoría y subcategoría tal como se señaló en la tabla 1. La delimitación teórica de la CVT se efectuó en consideración a los criterios de parsimonia y de alcance (Valles, 1997). El criterio de parsimonia también denominado economía científica consiste en explicar y comprender el fenómeno con el mínimo de conceptos por lo que en esta investigación se efectuó la codificación selectiva buscando categorías centrales de las definiciones de CVT que corresponden al enfoque al que está dirigido la CVT y los componentes de este constructo. Por su parte, el criterio de alcance se enfocó en el desarrollo de la teoría formal o conceptual porque el objetivo de esta investigación está centrado en determinar la teoría que subyace a la definición de la CVT como un constructo relevante para la psicología organizacional, la salud ocupacional y la psicología de la salud ocupacional. En esta etapa, la teoría identificada se presenta en las figuras 1 y 2 de manera esquemática, lo que permite identificar la amplitud y concreción de la definición de la CVT y los componentes de este constructo.

En la cuarta etapa, se integraron los resultados en tablas que permiten agrupar definiciones de CVT con los mismos códigos, categorías y subcategorías para proceder a su análisis (tablas 2-8).

### **Fuentes y técnicas de recolección de información**

Se utilizaron fuentes secundarias de información consistentes en una revisión de la literatura para lo cual se efectuó una consulta a bases de datos, tales como EBSCO, Redalyc, Scielo, Dialnet y DOAJ considerando como rango de tiempo de búsqueda de 1966 a 2019. Se realizó una búsqueda de artículos que definen la CVT



mediante una revisión de artículos y libros publicados en la cual se identificaron 81 definiciones presentadas en artículos publicados en el periodo comprendido entre 1966 y 2019. También se consideraron las revisiones de la literatura efectuadas por Segurado y Agulló (2002) y por González et al. (2007) y González et al. (2010).

Los términos buscados en las bases de datos fueron los siguientes: a) en español: “calidad de vida laboral” y “calidad de vida en el trabajo”; b) en inglés: “quality of work life” y “quality of life at work”. Los criterios utilizados para la selección de los artículos fueron: a) criterios de inclusión: artículos publicados en el periodo de 1966 a 2019 que incluyeron artículos de revistas científicas indexadas, artículos que realizan investigación empírica, documental o revisiones a la literatura que comprendan su postura para definir la CVT; b) criterios de exclusión: trabajos publicados antes de 1975 que incluyeron artículos de revistas no indexadas, tesis, trabajos documentales o monográficos y publicaciones en la web.

Se identificaron 6256 artículos en bases de datos, de los cuales 5955 fueron redundantes, para obtener 301, de los cuales 81 cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión mencionados.

## **Registro y sistematización de la información**

Las definiciones recabadas fueron integradas en una tabla ordenadas cronológicamente en consideración al autor, el año y la definición de CVT de cada autor, tal como se presenta a continuación.

## **Resultados**

### **Enfoque individual de la CVT: el trabajador**

#### **LA CVT COMO SATISFACCIÓN DE NECESIDADES DE LOS TRABAJADORES**

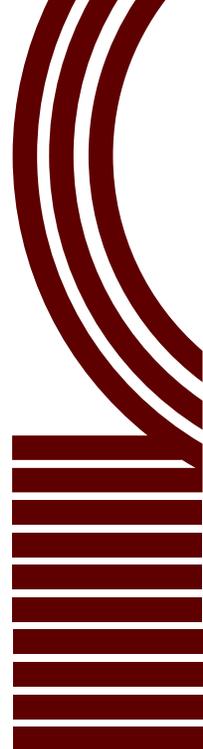
En la literatura, se identificaron 22 definiciones de CVT que consideran como elemento central la satisfacción de necesidades de los trabajadores, específicamente la satisfacción de una amplia gama de necesidades personales, psicosociales, laborales, profesionales y económicas. Entre estas necesidades, destacan la necesidad de reconocimiento, la necesidad de desarrollo individual y en equipo, la necesidad de pertenencia y la necesidad de promoción, de participar en la toma de decisiones, de estar motivados, involucrados y comprometidos con su trabajo, entre otros (tabla 2).

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

■ **Tabla 2.** Definiciones de la CVT centradas en la satisfacción de necesidades personales, laborales y profesionales del trabajador

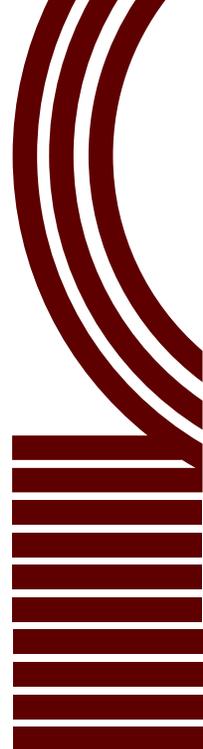
Autor	Definiciones de CVT
Dyer & Hoffenberg (1975)	Es la contribución que hace la organización para atender a las necesidades económicas y psicosociales de los trabajadores que se desempeñan activamente para el logro de objetivos organizacionales.
Suttle (1977)	Es el grado en que los trabajadores como miembros de una organización y mediante su trabajo satisfacen necesidades personales importantes a través de su desempeño y experiencia laboral en la organización.
Hackman & Oldham (1976)	Es la relación de la interacción entre el ambiente laboral y las necesidades personales de los trabajadores. Las necesidades personales de los trabajadores están satisfechas cuando los estímulos y las recompensas otorgados por la organización, tales como las compensaciones, las promociones, el reconocimiento y el desarrollo laboral satisfacen las expectativas de los trabajadores.
Mateu (1984)	Es la oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir eficazmente en su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que afectan a este, y así lograr una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en su trabajo.
Pichardo (1988)	Es la satisfacción de una amplia gama de necesidades del personal en relación con la salud y con el trabajo (citado por González et al., 2010).
Heskett, Jones, Loverman, Sasser & Schlesinger (1994)	Es la calidad del ambiente de trabajo que contribuye a la satisfacción de los trabajadores.

Continúa...



Autor	Definiciones de CVT
Carrel, Elbert y Hatfield (1995)	Es el grado en el cual las necesidades personales de los empleados se satisfacen mediante su trabajo.
Chiavenato (1995)	Es el grado en que los miembros de una organización satisfacen necesidades personales, con sus experiencias en el contexto organizacional. Es un constructo que incluye aspectos físicos, ambientales y psicológicos en el trabajo, y que afecta la productividad individual y grupal, la motivación, la adaptación a los cambios, la creatividad, la innovación y el agregar valor a la organización.
Fernandes (1996)	Es el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que está determinado por el tipo de dirección y de gestión, las condiciones de trabajo, las compensaciones, el atractivo y el interés por las actividades realizadas, y el nivel de logro y desarrollo individual y en equipo.
Sirgy, Efraty, Siegel & Lee (2001)	Se presenta cuando los miembros de una organización satisfacen necesidades personales importantes con el desempeño de su trabajo.
Brown & Harvey (1998)	Se enfoca en satisfacer las necesidades de las personas que ocupan los puestos de trabajo.
Fernández (1999)	Es el grado de satisfacción personal y profesional en el desempeño del trabajo y en el ambiente laboral, determinado por el tipo de dirección y gestión, las condiciones de trabajo, las compensaciones, la atracción y el interés por las actividades laborales, y el nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo en el trabajo.
Lau (2000)	Se refiere a las condiciones y el ambiente de trabajos enfocados en la satisfacción de los trabajadores con diversas estrategias, tales como recompensas, seguridad en el trabajo y oportunidades de desarrollo laboral.
Sirgy et al. (2001)	Es la satisfacción de necesidades en el trabajo mediante recursos, actividades y resultados centrados en la participación en el trabajo.
Hellriegel y Slocum (2004)	Es el grado en que las personas están en posibilidad de satisfacer necesidades personales, laborales y profesionales con su trabajo.

Continúa...

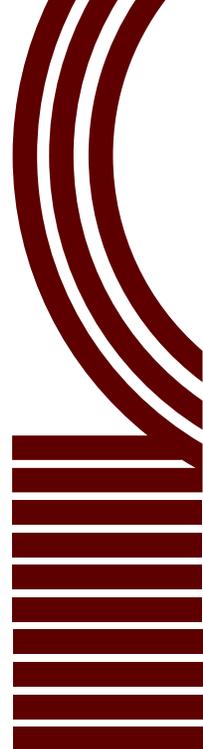


Autor	Definiciones de CVT
Herrera y Cassals (2005)	Es el grado en que los trabajadores satisfacen sus necesidades personales con su trabajo, en el cual la organización contribuye a su desenvolvimiento psicológico y sociolaboral/profesional del individuo, generando motivación laboral, adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad, innovación y adaptación a los cambios organizacionales.
Bowditch & Buono (1997)	Es la satisfacción de necesidades personales de los individuos importantes a través del desempeño de su trabajo.
Casas et al. (2002)	Es un constructo multidimensional relacionado con los aspectos del trabajo que influyen en la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.
Elizur & Shye (1990); Flores, Jenaro, González y García-Calvo (2010); Martel & Dupuis (2006)	Es el conjunto de acciones que realizan las organizaciones para lograr la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador dentro de su entorno laboral. La CVT pretende reconciliar aspectos del trabajo que tienen que ver con las experiencias y necesidades individuales y con los objetivos organizacionales.
Flores y Madero (2012)	Se enfoca en la satisfacción social y psicológica a los trabajadores.
Srivastava & Kanpur (2014)	Se refiere al nivel de satisfacción, motivación, involucramiento y compromiso de las experiencias individuales con respecto a sus vidas en el trabajo. Es el grado en el cual las personas son capaces de satisfacer sus necesidades personales importantes mientras trabajan para una empresa.
Zapata, David, Espinal, Marín y Rodríguez (2017)	Es un indicador de las experiencias humanas en el sitio de trabajo y el grado de satisfacción de las personas que desempeñan el trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

### LA CVT CENTRADA EN EL EQUILIBRIO ENTRE LAS DEMANDAS Y LOS RECURSOS LABORALES

En este grupo, se identificaron cuatro definiciones que consideran la CVT como resultado de un equilibrio existente entre las demandas laborales (físicas, psicológicas y mentales) que son desafiantes, intensas y complejas, y los recursos (psicológicos, organizacionales y relacionales) que dispone el trabajador y que le ofrece la organización (formación, participación en la toma de decisiones y seguridad en el empleo) para afrontar dichas demandas (García, 1993; García & González, 1995). De acuerdo con estas definiciones de CVT, el desequilibrio entre



las demandas y los recursos laborales puede afectar la motivación, el rendimiento y la satisfacción laboral, además de generar estrés laboral.

Este es un enfoque importante si consideramos que, cuando no se cuentan con los recursos suficientes para enfrentar las demandas laborales, se genera estrés, se afecta la satisfacción laboral y, específicamente, existe una repercusión importante en la salud ocupacional de los trabajadores.

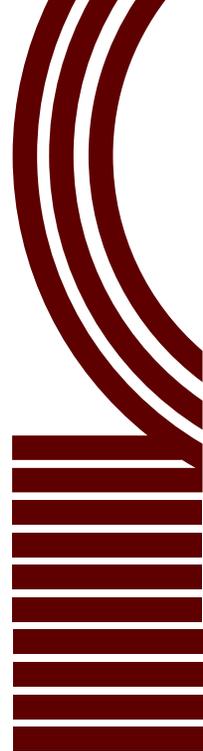
■ **Tabla 3. Definiciones de CVT centradas en el equilibrio entre las demandas y los recursos laborales**

Autor	Definiciones de CVT
García (1993)	Es la experiencia de bienestar derivado del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas o cargas de trabajo desafiantes, intensas y complejas, y los recursos psicológicos, organizacionales y relacionales que dispone para afrontar esas demandas.
Sánchez, Álvarez y Lorenzo (2003)	Es la experiencia de bienestar como consecuencia de la percepción de equilibrio entre las demandas de trabajo (física y mental) y los recursos (psicológicos, relacionales y organizacionales) disponibles para afrontar dichas demandas.
Tomás-Sábado, Sánchez López, Maynegre, Porcel, Isidro y Tor (2011)	Es el equilibrio entre las demandas del trabajo y la capacidad percibida para afrontarlas, que incluyen las condiciones del puesto de trabajo que pueden afectar la motivación y el rendimiento, generar estrés laboral y influir en la satisfacción en el trabajo.
Villarín, Méndez, Zuzuárregui, Sánchez y Conejo (2015)	Es la percepción del trabajador de un equilibrio entre las demandas de su trabajo y los recursos disponibles para afrontarlas. Las demandas, además de las cargas de trabajo, incluyen el ambiente laboral y las necesidades de formación, de participación en la toma de decisiones y de seguridad en el empleo. Los recursos para afrontar las demandas son de tipo psicológico, organizacionales y de relación.

Fuente: Elaboración propia.

### LA CVT CENTRADA EN EL BIENESTAR EN EL TRABAJO

Se identificaron nueve definiciones de CVT enfocadas en el bienestar en el trabajo que consideran los esfuerzos que realizan las organizaciones para lograr el bienestar físico y psicológico de los empleados en el desempeño de su trabajo. Para el logro del bienestar en el trabajo, es necesario considerar características del trabajo y del ambiente de trabajo de la organización. Así también debe valo-

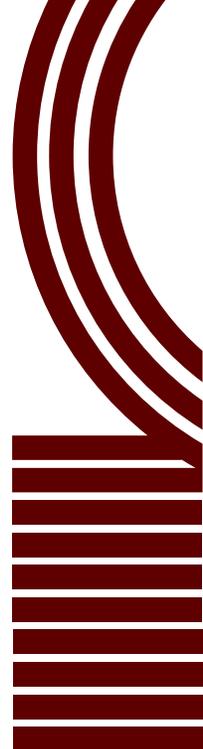


rarse el logro de un pleno bienestar físico y psicológico de los trabajadores. Contrario al bienestar, no debe soslayarse el posible estado de malestar que pudiese experimentar el trabajador, por lo que este grupo de definiciones se centra en el bienestar en el trabajo como un elemento fundamental en la CVT.

■ **Tabla 4.** Definiciones de la CVT enfocadas en el bienestar en el trabajo

Autor	Definiciones de la CVT
Davis (1966)	Es la preocupación de la organización a fin de lograr el bienestar y la salud de los trabajadores para que se desempeñen óptimamente.
Walton (1975)	Es el nivel de bienestar que los trabajadores obtienen en el desempeño de su trabajo.
Fuller (1980)	Es la implicación del empleado en el trabajo que genera bienestar y mejores relaciones dentro de la organización en especial entre superiores y subordinados.
Mirvis & Lawler (1984)	Es la relación económica, social y psicológica entre la organización y sus empleados. Está representada por $CVL = f(O, E)$ , donde la CVT es una función de O que representa las características del trabajo y del ambiente de trabajo en la organización, y E referente al impacto en el bienestar de los trabajadores y la sociedad.
Turcotte (1986)	Es la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del trabajador para lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total.
Calderón et al. (2008)	Es el equilibrio entre los estados de bienestar y malestar en el trabajo, en cuanto al desarrollo, el desempeño y la adaptación laboral de un trabajador.
Vilela, Masson, Monteiro y Gutiérrez (2017)	Es una comprensión integral de la calidad de vida en el lugar de trabajo que incluye el bienestar, la garantía de salud, la seguridad física, mental y social, y las oportunidades de capacitación para realizar el trabajo de manera segura con un buen uso de la energía personal.
Mohammadhu y Atham (2018)	Se refiere a lo favorable o desfavorable de un entorno laboral para las personas. Es la calidad de la relación entre los empleados y el entorno laboral que se preocupa por mantener una relación cooperativa para resolver los problemas y menorar el desempeño de la organización y el compromiso de los trabajadores.
Klein, Pereira & Lemos (2019)	Es la búsqueda de la salud física y mental de los trabajadores en el desempeño de sus funciones como resultado del involucramiento de la organización y el personal para lograr el bienestar de los trabajadores y la eficiencia de la organización.

Fuente: Elaboración propia.



## Enfoque organizacional de la CVT: la empresa

A continuación, se presentan definiciones de la CVT enfocadas en las empresas y organizaciones, considerada como filosofía o estrategia organizacional, y como método, proceso, técnica o programa para lograr los objetivos organizacionales.

### LA CVT COMO FILOSOFÍA Y ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

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

Por consecuencia, la implementación de una filosofía o estrategia organizacional centrada en diversas prácticas enfocadas en lograr la CVT permite también lograr y mejorar la satisfacción y la motivación de los trabajadores, incrementar la productividad, mejorar la eficiencia y eficacia organizacional y eliminar aspectos disfuncionales en la organización que no contribuyan a la CVT.

■ **Tabla 5.** Definición de la CVT como una estrategia organizacional

Autor	Definición de CVT
Glaser (1980)	Son estrategias de la organización para lograr la seguridad en el empleo, proveer buenas condiciones de trabajo y proporcionar igualdad de oportunidades laborales a los trabajadores.
Bergeron (1982)	Es una filosofía de la organización con enfoque humanista, integrada de métodos participativos y de la modificación de aspectos del entorno laboral para crear situaciones más favorables y más agradables que permitan lograr la satisfacción de los trabajadores y el incremento de la productividad.

Continúa...

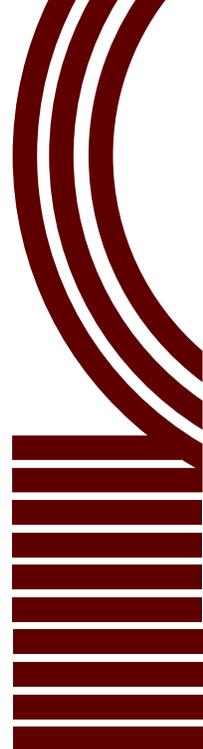
Autor	Definición de CVT
Nadler & Lawler (1983)	Es una filosofía de las organizaciones sobre las personas y el trabajo. La CVT se enfoca en generar resultados favorables respecto del impacto del trabajo en las personas y en la eficacia organizacional, y facilitar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, y permitir con ello un mejor desarrollo laboral.
Munduate (1993)	Es una estrategia organizacional que tiene como objetivo lograr la efectividad organizacional mediante la transformación los procesos de gestión de los recursos humanos centrados en la participación de los trabajadores.
French y Bell (1996)	Es una filosofía organizacional enfocada en la participación en la toma de decisiones, el aumento de la autonomía en el trabajo, el rediseño de puestos de trabajo, la mejora de los sistemas y las estructuras organizacionales para promover y desarrollar el aprendizaje, el desarrollo laboral y la participación de los trabajadores.
Gibson, Ivancevich y Donnelly (1996)	Es una filosofía de la organización dirigida a incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de los trabajadores, con énfasis en la participación de los trabajadores, el respeto de su dignidad y la eliminación de aspectos y factores disfuncionales de la estructura organizacional.
De la Poza (1998)	Es el conjunto de estrategias organizacionales de cambio para optimizar el trabajo en las organizaciones con la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentar trabajos más estimulantes y satisfactorios, y trasladar la autonomía y la participación en la toma de decisiones a los puestos de nivel operativo.
Saraji & Dargahi (2006)	Es una estrategia de la organización para atraer y retener a los trabajadores talentosos, con el equilibrio trabajo-familia.

Fuente: Elaboración propia.

### LA CVT COMO UN MÉTODO, PROCESO, TÉCNICA O PROGRAMA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

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

Desde esta perspectiva, la CVT es un conjunto de procesos, técnicas, estilos de gestión, esfuerzos organizacionales, prácticas organizacionales, intervenciones, programas y sistemas de gestión para lograr principalmente dos objetivos:



1. Logro de objetivos organizacionales. En este rubro, se incluyen las definiciones de CVT que pretenden alcanzar:

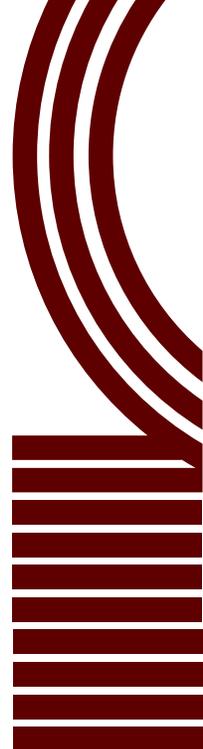
- a. Humanizar y democratizar (participación de los trabajadores) los entornos laborales.
- b. Lograr los objetivos organizacionales.
- c. Alcanzar la competitividad.
- d. Conseguir la productividad en las empresas.
- e. Ampliar el potencial de los trabajadores.
- f. Mayor implicación, satisfacción y eficacia.
- g. Mejorar la relación superior-subordinado.

2. Logro de objetivos individuales. En este grupo, se incluyen definiciones centradas en el logro de objetivos individuales: mayor implicación, derecho a participar en la toma de decisiones, satisfacción de los trabajadores, bienestar en el trabajo, desarrollo laboral y personal, entre otros.

■ **Tabla 6.** Definiciones de CVT como un método, proceso, técnica o programa

Autor	Definiciones de CVT
Walton (1973)	Es un proceso para humanizar los entornos laborales.
Guest (1979)	Es un conjunto de procesos que desarrolla la organización con los cuales se expande o amplía el potencial creativo de sus miembros que los implica en la toma de decisiones.
Carlson (1980)	Es el compromiso de la organización para mejorar el trabajo con la creación de entornos y puestos de trabajo con mayor implicación, satisfacción y eficacia a todos los niveles de la organización.
Fuller (1980)	Es el conjunto de técnicas para lograr el desarrollo de una mayor implicación del empleado en el trabajo, con lo que se generan mejores relaciones entre superiores y subordinados.
Glaser (1980)	Es un proceso con el cual los miembros de una organización a través de canales de comunicación adecuados tienen el derecho y la oportunidad de participar en el diseño de los puestos de trabajo y el ambiente laboral.
Sun (1988)	Proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los trabajadores y mejorar la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores con intervenciones de cambio organizacional planeado que incrementan la productividad y la satisfacción de los trabajadores.

Continúa...

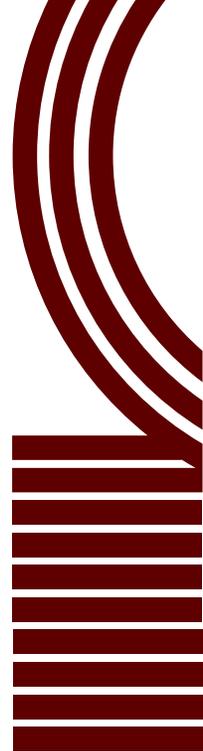


Autor	Definiciones de CVT
Robbins (1989)	Es el proceso con el cual una organización desarrolla los mecanismos que permiten lograr la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.
Fields & Thacker (1992)	Son los esfuerzos de las organizaciones para lograr una mayor implicación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones en el trabajo.
Fernandes (1996)	Es un sistema de gestión de los factores físicos, tecnológicos y sociopsicológicos que afectan la cultura y el clima organizacional, que se refleja en el bienestar de los trabajadores y en la productividad de las empresas.
Departamento Administrativo de la Función Pública (2004)	Es un proceso permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar en el ámbito laboral las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral de los trabajadores, lo que mejora los niveles de participación e identificación con su trabajo.
Elisaveta (2006)	Es la tendencia para lograr la humanización de los entornos de trabajo y la democratización de las relaciones laborales según práctica, principios e intervenciones organizacionales.
Das & Vijayalakshmi C. (2013)	Es un concepto amplio que incluye programas, técnicas, teorías y estilos de gestión con los cuales se proporciona a los trabajadores mayor autonomía, responsabilidad y autoridad en el trabajo.
Molina, Pérez, Lizárraga y Larrañaga (2018)	Es un proceso que permite a las organizaciones responder a las necesidades de sus empleados para mejorar su vida laboral, su desarrollo profesional y personal. Busca el desarrollo del trabajador como medio para elevar la eficiencia empresarial.
Ishak et al. (2018)	Es un proceso en el cual diferentes grupos de interés en la organización aprenden cómo trabajar juntos y cómo determinar qué actividades, cambios y mejoras son deseables y efectivas para que la organización sea más efectiva y eficiente.

Fuente: Elaboración propia.

### Componentes de la CVT

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



## MULTIDIMENSIONALIDAD DE LA CVT

Se identificaron doce definiciones de CVT centradas en la multidimensionalidad de factores que la componen. Los factores o las dimensiones que comprenden la CVT son múltiples y variados. Algunos autores clasifican estas dimensiones en factores del entorno laboral y factores de la experiencia psicológica en el trabajo (Peiró y Prieto, 1996). Sin embargo, en general, los autores tienden a definir la CVT a partir de un conjunto de factores que pueden oscilar entre tres y quince.

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

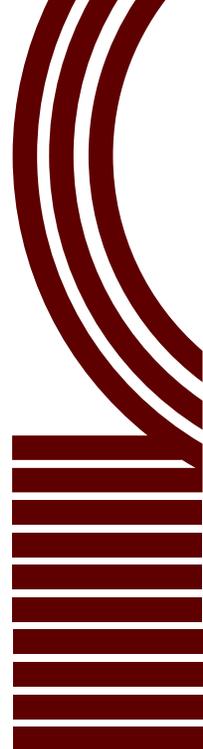
■ **Tabla 7.** Definiciones de la CVT centradas en la multidimensionalidad del constructo

Autor	Definiciones de CVT
Walton (1975)	Se integra de un conjunto de dimensiones que incluyen desempeño de un trabajo significativo, equilibrio trabajo-familia, oportunidad de desempeñar un trabajo desafiante, salarios justos y equitativos, oportunidades de desarrollo laboral, medio ambiente de trabajo seguro e integración social.
Schlesinger & Oshry (1982)	La CVT integra dimensiones que incluyen mayor participación de los trabajadores, desarrollo de habilidades en el trabajo, mayor autonomía para la toma de decisiones y reducida distinción entre los diferentes niveles jerárquicos.
Nadler & Lawler (1983)	La CVT integra cuatro tipos de actividades: a) participación en la solución de problemas, b) rediseño y reestructura del trabajo, c) innovadores sistemas de recompensas y c) mejora del ambiente laboral.
Peiró y Prieto (1996)	Es un constructo multidimensional cuyas dimensiones integran dos grupos: a) aspectos del entorno laboral y b) aspectos de la experiencia psicológica de los trabajadores.

Continúa...

Autor	Definiciones de CVT
González, Yoshimatsu y Cantú (s. f.)	Los factores de la CVT son seguridad laboral, higiene y salud ocupacional, procedimientos y sistemas de seguridad, condiciones de trabajo seguras, entrenamiento y capacitación, oportunidad de participación en la toma de decisiones, reconocimiento por el trabajo desempeñado, diseño de instalaciones adecuadas y agradables, estabilidad en el trabajo, pago de remuneración justa, oportunidades de desarrollo social y personal, e integración familiar conjuntamente con actividades recreativas y deportivas.
Segurado y Agulló (2002)	La CVT incluye factores, tales como seguridad e higiene en el trabajo, entrenamiento y capacitación, instalaciones adecuadas y agradables, desarrollo social y personal, remuneración justa, integración familiar, recreación y deporte, ergonomía, tecnología adaptable, comunicación individuo-empresa, estabilidad laboral, balance entre el trabajo y la vida personal, etc.
Casas et al. (2002)	Se compone de las condiciones relacionadas con el trabajo, tales como horarios de trabajo, retribución, medio ambiente laboral, beneficios y servicios proporcionados, posibilidades de carrera laboral, relaciones humanas, entre otros, que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.
Gobierno de Chile, Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios (2002)	Es la percepción que tienen los empleados de una organización de las condiciones del trabajo, el ambiente laboral y el equilibrio trabajo-familia.
Mohd, Md & Ismail (2003)	Es un constructo multidimensional compuesto por siete dimensiones: crecimiento y desarrollo laboral, participación en la toma de decisiones, mejora del entorno físico, supervisión, salarios y prestaciones, relevancia social del trabajo e integración laboral.
Chiavenato (2009)	Es un constructo que incluye múltiples factores, tales como satisfacción con el trabajo, posibilidades de tener futuro en la organización, reconocimiento por los resultados alcanzados en el trabajo, adecuados niveles de salario, beneficios y prestaciones laborales, relaciones humanas favorables, ambiente psicológico positivo, adecuado ambiente físico de trabajo, libertad y responsabilidad de decidir, y posibilidades de participación en el trabajo.
Hannif & Connell (2009)	La CVT integra dimensiones que permitan proveer seguridad en el empleo, sistemas de recompensas, remuneración adecuada, oportunidades de desarrollo laboral, horas de trabajo adecuadas, equilibrio trabajo-familia, estilo directivo y supervisión centrada en la participación de los trabajadores.

Continúa...



Autor	Definiciones de CVT
Jayakumar & Kalaiselvi (2012)	Es un esfuerzo de las organizaciones por mejorar la vida en el trabajo y la vida fuera del trabajo y proporcionar los recursos para proveer adecuados niveles de recompensas, beneficios, seguridad, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y un significado intrínseco del trabajo en la vida de los miembros de una organización.

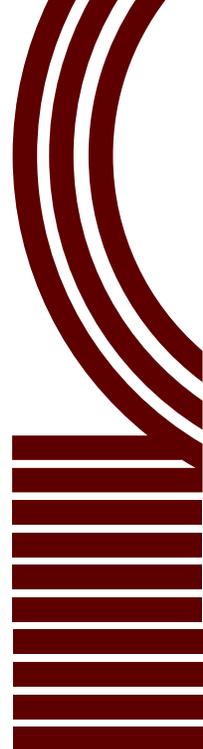
Fuente: Elaboración propia.

### COMPONENTES OBJETIVOS Y SUBJETIVOS DE LA CVT

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

De acuerdo con las definiciones de la CVT identificadas en la literatura, este constructo se compone de factores objetivos y subjetivos, tal como a continuación se menciona:

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



oportunidades de promoción y desarrollo, clima organizacional, apoyo organizacional, entre otros.

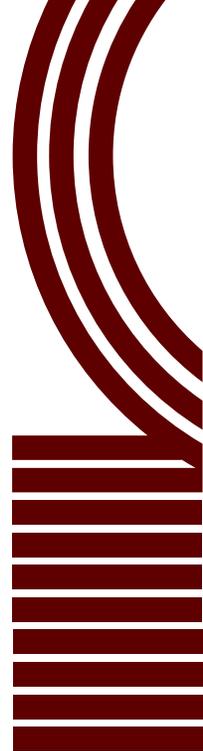
■ **Tabla 8.** Definiciones de la CVT centradas en componentes objetivos y subjetivos

Autor	Definiciones de CVT
Visauta (1983)	Se compone de condiciones objetivas del puesto y el ambiente de trabajo (calidad objetiva del empleo) y aspectos subjetivos (adecuación de las aptitudes y necesidades del individuo al puesto, la satisfacción de necesidades en el trabajo).
Prior y De la Poza (1988)	Es el resultado de las experiencias laborales desempeñadas por los trabajadores expresados en condiciones objetivas (seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc.) y subjetivos (percepciones).
Elizur & Shye (1990); Martel & Dupuis (2006)	Es un concepto multidimensional formado por dimensiones e indicadores objetivos y subjetivos que consideran tanto al trabajador como al contexto laboral.
Peiró y Prieto (1996)	Es la percepción subjetiva del conjunto de compensaciones satisfactorias que el trabajador obtiene del entorno y de la actividad laboral que desempeña como una respuesta a demandas, expectativas, deseos y necesidades del trabajador.
Peiró y Prieto (1996); Gobierno de Chile, Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios (2002)	Es un concepto multidimensional que integra aspectos objetivos y subjetivos. La CVT está basada en la percepción subjetiva de los trabajadores de las experiencias de trabajo en una organización.
Giménez y Fernández (1988)	Se refiere a la forma en que el trabajo está organizado objetiva y subjetivamente, en sus aspectos operativos y relacionales, para contribuir al más amplio desarrollo del trabajador.
Segurado y Agulló (2002)	Es un constructo que está en función de elementos objetivos (medio ambiente de trabajo y condiciones de trabajo) y subjetivos (percepciones y experiencias laborales). La CVT integra dos perspectivas: a) la calidad de vida del entorno de trabajo o perspectiva objetiva y b) la calidad de vida psicológica o perspectiva psicológica y subjetiva.

Continúa...

Autor	Definiciones de CVT
Casas et al. (2002)	<p>Es un proceso dinámico y continuo en el que el trabajo está organizado objetiva y subjetivamente para contribuir al más completo desarrollo del ser trabajador.</p> <p>Las condiciones objetivas de la CVT corresponden al medio ambiente físico, tecnológico, contractual, productivo y profesional en el que se desempeñan los trabajadores.</p> <p>Las condiciones subjetivas de este constructo corresponden a las dimensiones de la esfera privada y el mundo real, el trabajador y el grupo laboral, el trabajador como parte del grupo laboral y la organización, y la organización y la función directiva.</p>
Blanch (2003)	<p>Es el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y entorno de trabajo bajo una doble dimensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Dimensión objetiva: Relacionada con las condiciones de trabajo: ecológicas, materiales, técnicas, contractuales, salariales, de seguridad e higiene, de protección social, de estabilidad en el empleo, de estructura organizacional, de diseño de puestos, etc.</li> <li>— Dimensión subjetiva: Asociada a las percepciones y valoraciones de la mejora de las condiciones laborales, el estrés laboral experimentado, el ambiente social (relaciones horizontales y verticales, el trato recibido de superiores), el clima organizacional, las oportunidades de promoción y desarrollo, etc.</li> </ul>
González et al. (2007)	Es la valoración objetiva y subjetiva de dimensiones, tales como soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre.
Alvarado (2012)	Es un conjunto de componentes objetivos como las condiciones de trabajo y subjetivos como la satisfacción con el trabajo, que son valorados por el trabajador de acuerdo con su escala de valores, aspiraciones y expectativas.
Gogoleva, Sorojin & Efendiev (2017)	Combina dimensiones y mediciones subjetivas y objetivas en el contexto de una interacción general entre dos enfoques: a) las condiciones de trabajo y b) la satisfacción de necesidades del trabajador.

Fuente: Elaboración propia.



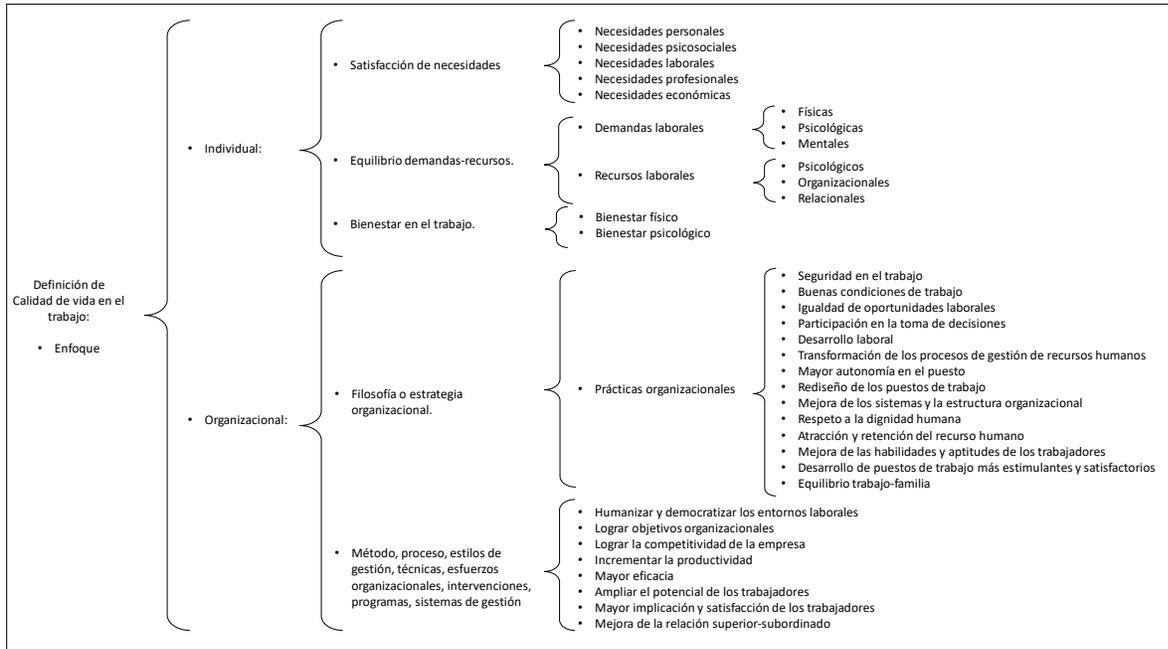
## Construcción de la teoría que subyace en las definiciones de la CVT

La construcción de la teoría que subyace en las definiciones de CVT analizadas en esta investigación se presenta a continuación integrada en dos esquemas. Primero, se muestra la construcción teórica elaborada a partir del análisis y de la codificación de las definiciones de CVT de acuerdo con el enfoque individual y organizacional al que están dirigidas; y segundo, la teoría que subyace a los componentes de la CVT.

De manera esquemática, la teoría que subyace en las definiciones de CVT se presentan en las figuras 1 y 2. Fundamentalmente, la CVT se enfoca en el nivel individual y organizacional (figura 1). A nivel individual, la CVT impacta al trabajador con la satisfacción de necesidades y otros aspectos importantes, como es el equilibrio de demandas y recursos laborales y el bienestar en el trabajo. A nivel organizacional, destaca principalmente lo que la organización hace para lograr la CVT de los trabajadores, que incluye desde una filosofía o estrategia organizacional hasta un conjunto de métodos, procesos, técnicas o acciones tendientes a lograr la CVT y los objetivos organizacionales.

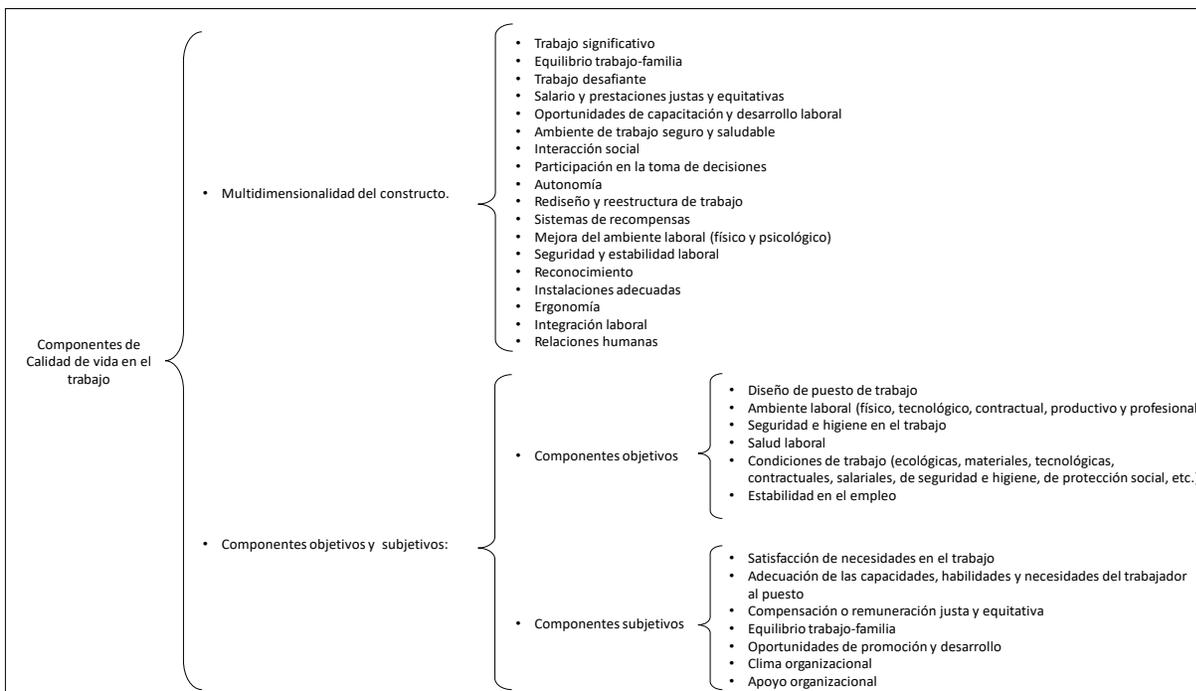
En lo referente a los componentes de la CVT, se identifica y confirma la multidimensionalidad del constructo, en que prevalece la presencia de componentes tanto objetivos como subjetivos (figura 2).

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



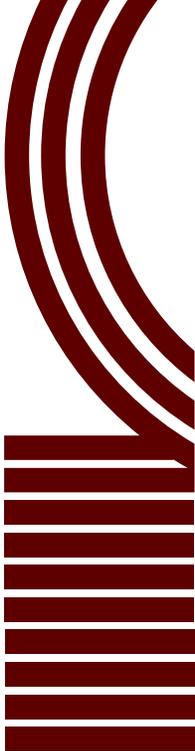
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1. Definición de la CVT (resultados de análisis basado en la teoría fundamentada)**



Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2. Componentes de la CVT (resultados del análisis basado en la teoría fundamentada)**



## Discusión

El objetivo de esta investigación fue realizar un análisis cualitativo a una muestra de 81 definiciones de CVT a fin de sentar las bases para definir el constructo que permita implementar prácticas organizacionales, desarrollar instrumentos de medición y dirigir intervenciones organizacionales enfocadas en lograr la CVT de los trabajadores. Los resultados identificados permiten concluir que la CVT se ha definido con un enfoque individual y organizacional, es decir, se define la CVT en consideración a componentes y elementos centrales dirigidos al trabajador o a la organización donde trabaja. A nivel individual, la CVT está dirigida a satisfacer una serie de necesidades de la persona en el desempeño de su trabajo, a lograr un equilibrio entre las demandas y los recursos laborales y a alcanzar un bienestar de los trabajadores tanto físico como mental. Las aportaciones que ofrecen las definiciones de la CVT a nivel individual son el conjunto de aspectos que las organizaciones deben lograr para que el trabajador esté satisfecho (personal, laboral y profesionalmente), cuente con bienestar en su trabajo y que prevengan su salud laboral con el equilibrio entre las demandas y los recursos laborales.

A nivel organizacional, la CVT se ha definido como una filosofía o estrategia organizacional que se traduce en una serie de prácticas organizacionales, también se la identifica como método, proceso, estilo de gestión, técnica, esfuerzo organizacional, intervenciones, programas y sistemas de gestión dirigidos a lograr tanto los objetivos organizacionales (competitividad, productividad y eficacia) como la satisfacción de necesidades de los trabajadores, el desarrollo de su potencial, una mayor implicación y mejora de la relación con sus superiores. La aportación que ofrecen las definiciones con este enfoque muestra las diferentes estrategias y prácticas organizacionales que deben implementarse para alcanzar la calidad de vida laboral en beneficio tanto de los trabajadores como de las organizaciones.

Otra de las conclusiones obtenidas en esta investigación corresponde a la presencia multidimensional del constructo y a la coexistencia de componentes objetivos y subjetivos en la definición de la CVT. Destacan múltiples dimensiones en las definiciones de la CVT que pueden ser consideradas para realizar intervenciones e, incluso, para la construcción de instrumentos de medición. Además, destacan los componentes objetivos (características y condiciones que la organización ofrece a los trabajadores) y subjetivos (percepción subjetiva de los componentes objetivos que la organización brinda a sus trabajadores) de la CVT. Tanto la multidimensionalidad de la CVT como la presencia de componentes ob-

jetivos y subjetivos aportan principalmente el amplio abanico de dimensiones y componentes a considerar para realizar intervenciones y cambios organizacionales que permitan lograr los objetivos de las organizaciones basados en la calidad de vida laboral de sus trabajadores.

El conocimiento obtenido en la teoría identificada al analizar las definiciones de la CVT aporta un panorama más amplio tanto para el estudio como para la investigación y el desarrollo de intervenciones en materia de calidad de vida laboral. A partir de la teoría identificada, es posible sentar las bases para que en el futuro sea posible construir dos tipos de modelos teóricos que sirvan de base para el diseño de prácticas organizacionales, el diseño de instrumentos de medición y el diseño de intervenciones: a) modelo A enfoques de la CVT y b) modelo B componentes de la CVT.

Una de las principales aportaciones de este trabajo es arribar a la teoría que subyace a las definiciones de CVT que surgió a partir de los resultados obtenidos, por lo que se concluye que la CVT es la percepción subjetiva (componente subjetivo) del trabajador respecto de las oportunidades que le brinda la organización (componentes objetivos) para satisfacer una amplia gama de necesidades (personales, laborales, profesionales, sociales y económicas), mantener un equilibrio entre las demandas y los recursos laborales, lograr el bienestar laboral mediante un trabajo que les permita el pleno desarrollo, y preservar su salud y su economía, en equilibrio con su vida personal y familiar. Además, la organización requiere implementar estrategias, programas, procesos y técnicas que contribuyan al logro de la calidad de vida laboral de sus trabajadores, en consideración a la multidimensionalidad de la CVT y la presencia de dimensiones objetivas y subjetivas de la CVT. Coincidimos con González et al. (2010) respecto de que la CVT es multidimensional, está basada en la percepción y se logra cuando el trabajador ve cubiertas necesidades personales relacionadas con el trabajo.

Además, para definir el constructo de la CVT, construir instrumentos de medición y realizar intervenciones, no debemos soslayar los aspectos de este constructo recomendados por Segurado y Agulló (2002): a) la CVT centrada y dirigida al trabajador vs. la CVT centrada en la organización (estrategias y acciones implementadas por las organizaciones), b) la CVT psicológica (perspectiva subjetiva) vs. la CVT del entorno de trabajo (perspectiva objetiva) y c) la naturaleza multidimensional (globalidad), interactiva (psicosocial), sistémica (holística e integradora), histórica (evolución desde la humanización de los entornos laborales

hasta lograr la salud y bienestar de los trabajadores) y contextualizada (contexto laboral específico y puestos específicos de trabajo) de la CVT.

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

Una de las limitaciones de esta investigación radica en analizar solo definiciones de CVT, por lo que se dejó fuera el conjunto de investigaciones empíricas en las que la CVT se relaciona significativamente con variables antecedentes o consecuentes. Por esta razón, las futuras investigaciones pueden centrarse en identificar aquellas variables independientes que contribuyen significativamente a lograr la CVT y aquellas variables consecuentes y significativas que genera la CVT. De esta forma, la investigación generará mayores aportaciones para lograr la CVT de los trabajadores. En el futuro, también es recomendable continuar el estudio de la multidimensionalidad de la CVT y de los componentes objetivos y subjetivos más significativos tanto para los trabajadores como para las organizaciones.

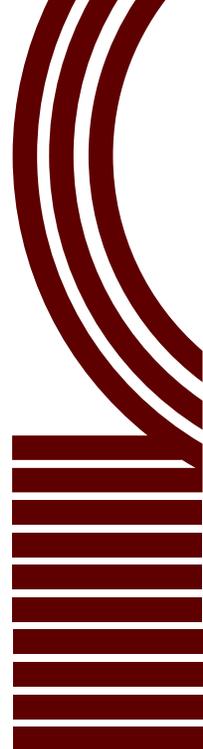
## Financiamiento

La autora agradece a la Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Asuntos del Personal Académico, Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica, por el financiamiento proporcionado al Proyecto de Investigación PAPIIT IN304212 Calidad de Vida en el Trabajo y Salud Ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas.

## Referencias

- Ahmad, S. (2013). Paradigms of quality of work life. *Journal of Human Values*, 19(1), 73-78. <https://doi.org/10.1177/0971685812470345>
- Alvarado, R. (2012). *Calidad de vida en el trabajo en el personal de enfermería de un HGZ* (Tesis de especialidad, Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México).
- Andréu Abela, J. y Pérez Corbacho, A. M. (2009). Procesos de investigación interactivos sobre sentimiento de identidad en Andalucía mediante teoría fundamentada.

- Forum Qualitative Sozialforschung*, 10(2). Recuperado de <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1322/2798>
- Argüelles Ma, L. A. , Quijano García, R. A. , Fajardo, M. J. , Sahuí Maldonado, J. A. y Magaña Medina, D. E. (2015). Estudio experimental de la calidad de vida laboral en mipymes turísticas. *Revista Global de Negocios*, 3(1), 1-16. Recuperado de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2498716](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2498716)
- Arraiz, G. A. (2014). Teoría fundamentada en los datos: un ejemplo de investigación cualitativa aplicada a una experiencia educativa virtualizada en el área de matemática. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 41, 19-29. Recuperado de <http://funes.uniandes.edu.co/10567/>
- Bagtasos, M. R. (2011). Quality of work life: A review of literature. *DLSU Business & Economics Review*, 20(2), 1-8. Recuperado de [https://www.dlsu.edu.ph/wp-content/uploads/2019/10/QualityofWorkLife\\_AReviewofLiterature.pdf](https://www.dlsu.edu.ph/wp-content/uploads/2019/10/QualityofWorkLife_AReviewofLiterature.pdf)
- Bergeron, J.-L. (1982). La qualité de la vie au travail: de quoi parle-t-on exactement? *Revue Commerce*, 84(1), 55-66.
- Blanch i Ribas, J. M. (Coord.) (2003). *Teoría de las relaciones laborales: fundamentos*. Barcelona, España: UOC.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. Los Ángeles, EE. UU.: University of California Press.
- Bowditch, J. & Buono, A. (1997). *A primer on organizational behavior*. Nueva York, EE. UU.: John Wiley & Sons.
- Brown, D. R. & Harvey, D. F. (1998). *An experiential approach to organization development*. New Jersey, EE. UU.: Prentice Hall International Inc.
- Calderón, J. G. , Borracci, R. A. , Ángel, A. , Sokn, F. , Agüero, R. , Manrique, J. L. , ... Hansen, M. (2008). Características métricas de un cuestionario para evaluar la calidad de vida profesional de los médicos cardiólogos. *Revista Argentina de Cardiología*, 76(5), 359-367. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3053/305327059007.pdf>
- Carlson, H. (1980). A model of quality of work life as a developmental process. En W. W. Burke & L. D. Goodstein, (Eds.), *Trends and issues in OD: Current theory and practice*. (pp. 83-123). San Diego, EE. UU.: University Associates.
- Carrel, M. R. , Elbert, N. F. & Hatfield, R. D. (1995). *Human resource management: global strategies for managing a diverse workforce*. New Jersey, EE. UU.: Prentice Hall.
- Casas, J. , Repullo, J. R. , Lorenzo, S. y Cañas, J. J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(23), 143-160. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Susana\\_Lorenzo/publication/237316492\\_Dimensiones\\_y\\_medicion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_vida\\_laboral\\_en\\_profesionales\\_sanitarios/links/574e8f6e08ae8bc5d15c02ca.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Susana_Lorenzo/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios/links/574e8f6e08ae8bc5d15c02ca.pdf)
- Charmaz, K. (2007). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. California, EE. UU.: Sage.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: el capital humano en las organizaciones*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill .



- Cooper, C. L. (2009). The transition from the quality of working life to organizational behavior: The first two decades. *Journal of Organizational Behavior*, 30(1), 3-8. <https://doi.org/10.1002/job.575>
- Corbin, J. M. & Strauss, A. (1990). Grounded theory research: Procedures, canons, and evaluative criteria. *Qualitative Sociology*, 13, 3-21. <https://doi.org/10.1007/BF00988593>
- Das, T. V. & Vijayalakshmi, C. (2013). Quality of work life-A strategy for good industrial relations. *Advances in Management*, 6(11), 8-15. Recuperado de <https://www.questia.com/library/journal/1P3-3165645531/quality-of-work-life-a-strategy-for-good-industrial>
- Daura Toyos, F. T. (2014). Los docentes universitarios y su concepción sobre el aprendizaje, la autorregulación y la personalización educativa. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 15(2). Doi: <http://dx.doi.org/10.17169/fqs-15.2.2019>
- Davis, L. E. (1966). The design of jobs. *Industrial Relations Society*, 6(1), 21-45. <https://doi.org/10.1111/j.1468-232X.1966.tb00833.x>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2004). *La calidad de vida laboral para una cultura de lo público: instrumentos para su gestión*. Bogotá, Colombia: Autor. Recuperado de <https://es.slideshare.net/danielyand1/calidad-de-vida-laboral-54070068>
- Dyer, J. S. & Hoffenberg, M. (1975). *Evaluating the quality of working life*. Nueva York, EE. UU.: Macmillan.
- Elisaveta, S. (2006). Relationship among perceptions of quality of work life and job satisfaction. *Management and Organization Review*, 2(3), 459-460. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.632.3466&rep=rep1&type=pdf>
- Elizur, D. & Shye, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life. *Applied Psychology*, 39(3), 275-291. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1990.tb01054.x>
- Fernandes, E. (1996). *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. Salvador, Brasil: Casa da Qualidade. Recuperado de <https://www.passeidireto.com/arquivo/64243156/270733426-livro-qualidade-de-vida-no-trabalho-como-medir-para-melhorar-eda-ferna>
- Fernández Ríos, M. (1999). *Diccionario de RRHH: organización y dirección*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Fields, M. W. & Thacker, J. W. (1992). Influence of quality of work life on company and union commitment. *Academy of Management Journal*, 35(2), 439-450. <https://doi.org/10.5465/256382>
- Flores Robaina, N. , Jenaro Río, C. , González Gil, F. y García-Calvo, P. M. (2010). Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad. *Zerbitzuan*, 47, 95-107. Recuperado de <https://gredos.usal.es/handle/10366/123293>
- Flores Zambada, R. y Madero Gómez, S. M. (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia. *Acta Universitaria*, 22(2), 24-31. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/416/41623191004.pdf>

- French, W. y Bell, C. (1996). *Desarrollo organizacional: aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización*. Ciudad de México, México: Pearson Education.
- Fuller, S. H. (1980). How quality-of-worklife projects work for General Motors. *Monthly Labor Review*, 103(7), 37-39.
- Gaete Quezada, R. (2014). Reflexiones sobre las bases y procedimientos de la teoría fundamentada. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 25(48), 149-172. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/145/14531006006.pdf>
- García Hernández, G. E. y Manzano Caudillo, J. (2010). Procedimientos metodológicos básicos y habilidades del investigador en el contexto de la teoría fundamentada. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 69(31), 17-39. Recuperado de <https://revistaiztapalapa.izt.uam.mx/index.php/izt/article/view/241>
- García Sánchez, S. (1993). La qualitat de vida professional com a avantatge competitiu. *Revista de qualitat*, 11, 4-9.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (1996). *Organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Ciudad de México, México: McGrawHill.
- Giménez, L. y Fernández Ríos, M. (1988). Criterios para definir la calidad de vida laboral (CVL). En *Psicología, trabajo, organización y nuevas formas de empleo: Ier Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones: Madrid, 23-26 marzo 1988*. (pp. 477-484). Madrid, España: Colegio Oficial de Psicólogos.
- Giraldo Prato, M. (2011). Abordaje de la investigación cualitativa a través de la teoría fundamentada en los datos. *Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas Tendencias*, 2(6), 79-86. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215021914006.pdf>
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Nueva York, EE. UU.: Aldine Transaction.
- Glaser, E. M. (1980). Productivity gains through worklife improvement. *Personnel*, 57(1), 71-77.
- Gobierno de Chile, Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios. (2002). *Calidad de vida en el trabajo: prcepciones de los trabajadores*. Santiago de Chile, Chile: Autor. Recuperado de [https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-64333\\_recurso\\_1.pdf](https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-64333_recurso_1.pdf)
- Gogoleva, A. S., Sorokin, P. S. & Efendiev, A. G. (2017). Problems and perspectives in research into the quality of work life in organisational studies. *Society and Economy*, 39(4), 597-616. <https://doi.org/10.1556/204.2017.006>
- González Baltasar, R., Hidalgo Santacruz, G. y Salazar Estrada, J. G. (2007). Calidad de vida en el trabajo: Un término de moda con problemas de conceptualización. *Psicología y Salud*, 17(1), 115-123. Recuperado de [shorturl.at/jnER3](http://shorturl.at/jnER3)
- González Baltazar, R., Hidalgo Santacruz, G., Salazar Estrada, J. G y Preciado Serrano, M. L. (2010). Instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHI-SALO. *Ciencia y Trabajo*, 36, 332-340. Recuperado de [shorturl.at/flyX9](http://shorturl.at/flyX9)
- González, M. G., Yoshimatsu, T. y Cantú, D. F. (s. f.). *Ensayo sobre como mejorar la calidad de vida en las empresas*. Recuperado de <https://www.clubensayos.com/Temas-Varios/Ensayo-Mejorar-La-Calidad-De-Vida-En-Las/2541913.html>

- Guest, R. H. (1979). Quality of work-life. Learning from Tarrytown. *Harvard Business Review*, 57, 76-87. Recuperado de <https://hbr.org/1979/07/quality-of-work-life-learning-from-tarrytown>
- Hackman, J. R. & Oldham, G. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Hannif, Z. & Connell, J. (2009). Call centers, quality of work life and HRM practices: An in-house/outsourced comparison. *Employee Relations*, 31(4), 363-381. <https://doi.org/10.1108/01425450910965423>
- Hellriegel, D. y Slocum Jr, J. W. (2004). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México: Cengage.
- Herrera Sánchez, R. y Cassals Villa, M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 21(1), 1-1. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192005000100003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000100003)
- Heskett, J. L. , Jones, T. O. , Loveman, G. W. , Sasser, W. E. & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164-174. Recuperado de <https://hbr.org/2008/07/putting-the-service-profit-chain-to-work>
- Hofstede, G. H. (1979). Value system in forty countries: Interpretation, validation, and consequences for theory. En L. H. Eckensberger, W. Lonner & Y. H. Poortinga (Eds.), *Cross-cultural psychology*. Lisse, Países Bajos: Swets and Zeitlinger. Recuperado de <http://sidneyirvine.co.uk/PDFS/Publications/1979/Place-of-Factor-Analysis-in-Cross-Cultural-Methodology-IJCCP-1979.pdf>
- Ishak, S. I. D. , Abd Razak, N. , Hussin, H. , Fhiri, N. S. & Ishak, A. S. (2018). A literatura review on quality teacher's working life. *MATEC Web of Conferences*, 150, 1-5. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201815005094>
- Jayakumar, A. & Kalaiselvi, K. (2012). Quality of work life-an overview. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*, 1(10), 140-151. Recuperado de <http://indianresearchjournals.com/pdf/IJMFSMR/2012/October/12.pdf>
- Keller, R. (2010). El análisis del discurso basado en la sociología del conocimiento (ADSC): un programa de investigación para el análisis de relaciones sociales y políticas de conocimiento. *Forum: Qualitative Social Research*, 11(3), 1-35. <http://dx.doi.org/10.17169/fqs-11.3.1494>
- Klein, L. L. , Pereira, B. A. & Lemos, R. B. (2019). Quality of working life: Parameters and evaluation in the public service. *RAM: Revista de Administração Mackenzie*, 20(3). <http://dx.doi.org/10.1590/1678-6971/eramg190134>
- Lau, R. S. M. (2000). Quality of work life and performance: An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management*, 11(5), 422-437. <https://doi.org/10.1108/09564230010360164>
- Martel, J. P. & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368. <https://doi.org/10.1007/s11205-004-5368-4>

- Mateu, M. (1984). *La nueva organización del trabajo: alternativas empresariales desde una óptica psicosociológica*. Barcelona, España: Editorial Hispano Europea.
- Mirvis, P. H. & Lawler III, E. E. (1984). Accounting for the quality of work life. *Journal of Organizational Behavior*, 5(3), 197-212. <https://doi.org/10.1002/job.4030050304>
- Mohd Hanefah, M. , Md Zain, A. Y. & Ismail, H. (2003). Quality of worklife and organizational commitment among Malaysian public and government accountants. *Management & Accounting Review*, 2(1), 68-80. <http://dx.doi.org/10.24191/mar.v2i1.534>
- Molina Germán, J. O. , Pérez Melo, A. Y. , Lizárraga Salazar, G. y Larrañaga Núñez, A. M. (2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *3C Empresa: Investigación y Pensamiento Crítico*, 7(2), 44-67. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67/>
- Munduate, L. (1993). Aportaciones de la perspectiva de la CVL a las relaciones laborales. En L. Munduate y M. Barón (Comp.), *Gestión de recursos humanos y CVL*. (pp. 125-147). Madrid, España: Eudema.
- Nadler, D. A. & Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: Perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, 11(3), 20-30. [https://doi.org/10.1016/0090-2616\(83\)90003-7](https://doi.org/10.1016/0090-2616(83)90003-7)
- Peiró, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo. Vol. 2: Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid, España: Síntesis.
- Poza de la, J. (1998). Satisfacción, clima y calidad de vida laboral. En A. Rodríguez Fernández (Coord.), *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. (pp. 259-272). Madrid, España: Pirámide.
- Prior, J. y Poza Pérez, J. de la. (1988). Calidad de vida en el trabajo: un estudio empírico. En *Psicología, trabajo, organización y nuevas formas de empleo: 1er Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones: Madrid, 23-26 marzo 1988*. Madrid, España: Colegio Oficial de Psicólogos. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1250544>
- Risla, M. K. F. & Ithrees, A. G. I. M. (2018). The impact of quality of work life on organizational commitment with special reference to Department of Community based Corrections. *Global Journal of Management and Business Research*, 18(1), 20-29. Recuperado de <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/2507>
- Robbins, S. P. (1989). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México: Prentice Hall.
- San Martín Cantero, D. (2014). Teoría fundamentada y Atlas.ti: recursos metodológicos para la investigación educativa. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 16(1), 104-122. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412014000100008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412014000100008)
- Sánchez González, R. , Álvarez Nido, R. y Lorenzo Borda, S. (2003). Calidad de vida profesional de los trabajadores de atención primaria del área 10 de Madrid. *Medifam*, 13(4), 55-60. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1131-57682003000400009&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1131-57682003000400009&script=sci_arttext&tlng=en)

- Saraji, G. N. & Dargahi, H. (2006). Study of quality of work life (QWL). *Iranian Journal of Public Health*, 35(4), 8-14. Recuperado de <https://www.sid.ir/en/Journal/ViewPaper.aspx?ID=52302>
- Schlesinger, L. & Oshry, B. (2004). Quality of work life and the manager: Muddle in the middle. *Organizational Dynamics*, 13(1), 5-19. [https://doi.org/10.1016/0090-2616\(84\)90028-7](https://doi.org/10.1016/0090-2616(84)90028-7)
- Segurado Torres, A. y Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. Recuperado de <http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/26765>
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P. & Lee, D. J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302. <https://doi.org/10.1023/A:1010986923468>
- Srivastava, S. & Kanpur, A. (2014). A study on quality of work life: Key elements & It's Implications. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(3), 54-59. Recuperado de <https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=556f34f75e9d977c9c8b45d8&assetKey=AS%3A273791366696964%401442288356606>
- Sun, B. C. (1989). *Quality of working life programs: An empirical assessment of designs and outcomes* (Tesis doctoral, University of Georgia, Georgia, EE. UU.).
- Suttle, J. L. (1977). Improving life at work: Problems and prospects. En J. R. Hackman & J. L. Suttle (Eds.), *Improving life at work: Behavioral science approaches to organizational change*. (pp. 115-145). Santa Mónica, EE. UU.: Goodyear.
- Thakur, R. & Sharma, D. K. (2019). Quality of work life and its relationship with work performance: A study of employees of himachal pradesh power corporation limited. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 8(3), 45-52.
- Tomás-Sábado, J., Sánchez López, C., Maynegre Santaulària, M., Porcel Navarro, V., Isidro Abad, R. y Tor Llacuna, A. (2011). Estructura factorial de la escala de calidad de vida profesional (CVP-35) en enfermeras de atención primaria. *Revista Psicología.com*, 15(23), 1-7. Recuperado de [https://www.academia.edu/download/40050755/Estructura\\_factorial\\_de\\_la\\_Escala\\_de\\_Cal20151115-27037-gwip5m.pdf](https://www.academia.edu/download/40050755/Estructura_factorial_de_la_Escala_de_Cal20151115-27037-gwip5m.pdf)
- Turcotte, P. R. (1986). *Calidad de vida en el trabajo*. Ciudad de México, México: Trillas.
- Valles, M. S. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid, España: Síntesis.
- Vilela Hipólito, M. C., Masson Aparecida, V., Monteiro, M. I. y Gutiérrez, G. L. (2017). Quality of working life: Assessment of intervention studies. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 70(1), 178-186. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2015-0069>
- Villarín Castro, A., Méndez García, T., Zuzuárregui Gironés, M. S., Sánchez Serrano, S. y Conejo Ocaña, R. (2015). Calidad de vida profesional en trabajadores del área de atención primaria de Toledo. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(1), 4-9. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2014.11.007>
- Visauta, B. (1983). *La calidad de vida en el trabajo: un modelo de análisis* (Tesis de doctorado, Universidad de Barcelona, Barcelona, España).

- Walton, R. E. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales*. Ciudad de México, México: Fondo Educativo Interamericano.
- Walton, R. E. (1975). Criteria for quality of working life. En L. E. Davis & A. Cherns (Eds.), *The quality working life*. (pp. 91-104). Nueva York, EE. UU.: The Free Press.
- Zapata Albán, M. del P., David Diana, L., Espinal Francy, L., Marín Karen, J. y Rodríguez Ingrid, J. (2017). Calidad de vida en el trabajo en funcionarios del área de seguridad y vigilancia de una universidad del suroccidente colombiano. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(248), 235-244. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2017000300235&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2017000300235&script=sci_arttext&lng=pt)