



Pensamiento & Gestión

ISSN: 1657-6276

ISSN: 2145-941X

Fundación Universidad del Norte - Barranquilla, Colombia.

Cruz Velazco, Jessica Esther

La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una
reflexión sobre su relación con las variables organizacionales

Pensamiento & Gestión, núm. 45, 2018, Julio-Diciembre, pp. 58-81

Fundación Universidad del Norte - Barranquilla, Colombia.

DOI: <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64659525004>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org



Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales

The quality of labor life and the study of the
human resource: A reflection on its relationship
with organizational variables

Jessica Esther Cruz Velazco

jesyk14@hotmail.com

Magíster en Administración.

Resumen

Estudiar el término *calidad de vida laboral* (CVL) supone como principal objetivo realizar una valoración de la percepción de los trabajadores respecto a sus ambientes de trabajo, así como permite identificar cuáles son los principales factores que hacen que esta percepción sea positiva o negativa.

Dado lo anterior, el propósito de la presente investigación es determinar las principales variables que se relacionan con el concepto de *calidad de vida laboral*, lo cual se realizó mediante una búsqueda de artículos científicos publicados en los últimos siete años, en función de los términos “calidad de vida laboral”, las variables organizacionales, CVT y variables, CVT y relaciones; esto en las bases de datos de Scopus, ELSEVIER, The Thompson Reuters, CONRICyT, Emerald y repositorios científicos.

A partir del análisis de la información se determinó que las principales variables que se relacionan con el término CVL son: el *coaching* gerencial, el esfuerzo y atractivo laboral, la responsabilidad social corporativa, la rotación del personal, el acoso laboral, el cambio organizacional y la discapacidad intelectual; todo dentro del contexto del comportamiento humano en el ámbito empresarial.

Palabras clave: *Quality of working life, human resources, organizational variables.*



Abstract

The main objective of studying the term quality of work life [QWL] is to make an assessment of the perception of the workers regarding their work environments. In addition, it permits to identify the main factors that make this perception positive or negative. The purpose of this research was to determine the main variables that relate to the concept of quality of work life. It was conducted under a search of scientific articles published in the last 7 years, based on the terms of quality of work life, organizational variables, CVT and variables, CVT and relationships; in the databases of Scopus, ELSEVIER, The Thompson Reuters, CONRICyT, Emerald, and scientific repositories.

From the analysis of the information, it was determined that the main variables related to the CVL term are: managerial coaching, work effort and attractiveness, corporate social responsibility, staff turnover, work harassment, organizational change and intellectual disability; within the context of human behavior in the business world.

Key Words: *Quality of working life, Human resources, Organizational variables.*

1. INTRODUCCIÓN

La calidad de vida laboral (CVL) o calidad de vida en el trabajo (CVT) se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa (Baitul, 2012).

Los antecedentes de la CVL se remontan a principios del siglo XX (Tabassum, Rahman y Jahan, 2011), momento en de la historia en el cual predominaban las economías capitalistas industrializadas, es decir, el modelo administrativo y de producción era el de la organización fordista y de la fabricación en serie, enfoque norteamericano que se basaba en los aspectos administrativos de Taylor. Por tanto, es preciso afirmar que la gestión estaba centrada, en especial, en la división de las tareas y la excesiva especialización de las actividades, además del riguroso control de la eficiencia en el cumplimiento de las tareas predefinidas, enmarcadas en estructuras de organización tradicionales. En este sentido, se puede concluir que esta teoría basaba sus principios en aumentar la eficiencia y los niveles de productividad de los empleados, con la meta puesta en la reducción de los costos y, por ende, la calidad de vida laboral (CVL) no se consideraba una variable importante para las cuestiones de gestión (al menos no en la proporción de la productividad, la eficiencia y el aprovechamiento de los tiempos y recursos). Esta postura trajo como resultado una tendencia de alto ausentismo, desmotivación, alta rotación del personal y abandono de los puestos de trabajo, ya que la mano de obra no era vista como parte de un todo, sino como una herramienta más que debía alcanzar metas (Granados, 2011).

En conclusión, las empresas en poco tiempo llegaron al deterioro organizacional en todas sus dimensiones, de manera que es a partir de este momento que nuevas corrientes del pensamiento administrativo nacen, en especial, aquellas basadas en la importancia de las personas en una organización. Una de las pioneras fue la teoría de las relaciones humanas con Elton Mayo como su principal exponente (Ramos y Triana, 2007; Tinoco y Soler, 2011; y Zubillaga y Cecilia, 2013); esta teoría tiene su

fundamento en un enfoque centrado en el recurso humano y su potencial para las empresas como un elemento valioso y preponderante (Argüelles, Quijano, Sahuí, Fajardo y Magaña, 2015; Falgueras, 2008).

Es a partir de este momento que en la historia de la administración y de los estudios organizacionales el concepto de calidad de vida laboral se empieza a construir y a dimensionar en términos de importancia, de modo que en la década de los sesenta organismos como el Ministerio de Trabajo de los Estados Unidos y la Fundación Ford introducen y hacen uso de este concepto como lo conocemos hoy en día (Espinosa y Morris, 2002).

Estudiar la calidad de vida en el trabajo tiene como propósito responder a las necesidades de un medio ambiente laboral cada vez más exigente (Argüelles et al., 2015; Raduan, LooSee, Jegak y Khairuddin, 2006), ya que pareciera que se retrocede en este concepto, dado que cada vez un número mayor de empresas optan por estructuras y formas de gestión que tienen como base la deshumanización de las relaciones laborales en busca de mayores niveles de competitividad, productividad y posición en el mercado. Como parte de esta tendencia surge con mayor fuerza la importancia que en las nuevas formas de gestión empresarial y de recursos humanos actuales adquieren los estudios sobre el tema de calidad de vida laboral. Se han realizado amplias investigaciones en las que se concluye que la CVL debiera ser uno de los elementos más importantes dentro de las organizaciones, pues al propiciar el bienestar de los trabajadores es posible acortar la brecha y así garantizar la productividad de las empresas (Gómez, 2010; Yue-Lok y So-Kum, 2009).

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Componentes de la CVL

Para Jokinen y Heiskanen (2013) la CVL consiste en cinco variables principales: la forma en la que las empresas dan solución a los conflictos laborales, la influencia laboral, el control de la supervisión, la apertura social en el lugar de trabajo y, por último, las recompensas intrínsecas del trabajo que reciben los empleados; todas se reflejan en formas específicas en situaciones y condiciones de trabajo determinadas.

Por tanto, la calidad de vida laboral es un fenómeno bastante lento que es posible estudiar a partir de comparaciones estadísticas, correlaciones y estudios cualitativos. Sin embargo, a pesar de que la CVL ha mejorado desde su concepción, aún existe una confusión relativa, sobre todo para la dirección de algunas empresas, como, por ejemplo, aquellas que tienen una estructura muy rígida con un alto grado de renuencia a los cambios, principalmente en las que manejan sistemas de producción tradicionales como las de tipo industrial; en las que prestan servicios es mayor el nivel de adopción de esta filosofía.

En razón a lo anterior, el énfasis de la CVL reside en la sólida construcción de la relación social y psicológica que se da entre una compañía y su personal.

Para Grote y Guest (2017) la calidad de la vida laboral debe considerarse parte integral del desarrollo del personal, en el marco de las políticas empresariales y el establecimiento y respeto de los derechos humanos básicos, de manera que involucre cada uno de los aspectos propios que afectan su comportamiento como, por ejemplo, el desempeño laboral, el sistema de trabajo, las políticas corporativas, los métodos de dirección y gerencia, las estrategias organizacionales o la efectividad y la productividad. Por su parte, Hernandez-Vicente et al. (2017) plantean que son la cultura organizacional, el apoyo social, la salud organizacional y la salud de los empleados los aspectos que representan las dimensiones más importantes para medir la calidad de vida en un determinado ambiente laboral.

Desde el enfoque de incentivar el trabajo y crear ambientes sanos para las actividades profesionales, Kim y Ryu (2015) enfatizan en lo vital que es establecer relaciones directas entre variables como, por ejemplo, la salud física y mental del trabajador, la actuación profesional en términos de desempeño y la entrega de resultados.

Para Alves, Cicera y Giulani (2013) estos componentes son la generación de relaciones interpersonales, las habilidades individuales, el entrenamiento gerencial, la integración, el grado de participación y el valor del trabajo.

Las organizaciones con un liderazgo fuerte generan resultados y son productivas, lo que propicia una base sólida para la CVL (Surienty, Ramayah, Lo y Tarmizi, 2014). Kanten y Sadullah (2012) agregaron el compromiso organizacional, y Keshtmand, Nowrozian e Iran (2016), así como Safina, Kolesnikova, Karasik, Oksana y Fakhrutdinova (2015), resaltan, en una visión general de los resultados de sus investigaciones, los componentes definidos y mencionados con frecuencia como los más importantes para entender esta categoría dentro de los estudios organizacionales: la percepción de un salario justo, las condiciones de trabajo seguras y saludables, la seguridad laboral y el contenido del trabajo. Son estos los factores que en la vida laboral afectan las situaciones sociales y culturales, así como la vida de las personas.

En un estudio realizado por Pérez-Zapata, Peralta-Montecinos y Fernández-Dávila (2014) se indica que las 10 categorías utilizadas con más frecuencia en los estudios de CVL son: seguridad en el ambiente de trabajo, oportunidad de promoción y adelanto de futuro, autonomía, remuneración, relaciones con otros, beneficios y recompensas, satisfacción de necesidades sociales, comunicación entre grupos y comunicación organizacional, satisfacción en el trabajo y estabilidad en el empleo.

Tabla 1. Principales componentes de la calidad de vida laboral

Autor	Componentes de la calidad de vida laboral
Jokinen y Heiskanen (2013).	Solución de conflictos. Influencia laboral. Control de la supervisión. Apertura social. Recompensas intrínsecas al puesto de trabajo.
Grote y Guest (2017).	Desarrollo personal. Comportamiento y desempeño laboral (sistema de trabajo, políticas corporativas, métodos de dirección, estrategias organizacionales, efectividad y productividad).
Hernández-Vicente et al. (2017).	Cultura organizacional. Apoyo social. Salud organizacional. Salud de los empleados.

Continúa...

Autor	Componentes de la calidad de vida laboral
Kim y Ryu (2015)	Salud física y mental del trabajador. Actuación profesional (desempeño y entrega de resultados).
Alves, Cicera y Giuliani, (2013)	Generación de relaciones interpersonales. Habilidades individuales. Entrenamiento gerencial. Integración y grado de participación. Valor en el trabajo.
Surienty et al. (2014).	Equilibrio vida-trabajo. Características del puesto de trabajo. Comportamiento de la supervisión. Beneficios y compensaciones. Intenciones de rotación.
(Kanten y Sadullah, 2012).	<i>Engagement</i> . Constitucionalismo. Condiciones de trabajo. Relevancia social e importancia del puesto. Compensación. Ocupación del puesto. Uso de capacidades e integración social.
Pérez-Zapata et al. (2014).	Seguridad en el ambiente de trabajo. Oportunidades de promoción. Autonomía. Remuneración. Relaciones con otros. Beneficios y recompensas. Satisfacción de necesidades sociales. Comunicación. Satisfacción en el trabajo. Estabilidad en el empleo.
Díaz-Chao, Ficapal-Cusi y Torrent-Sellens (2015)	Calidad intrínseca del trabajo. Organización del trabajo. Condiciones de trabajo. Relaciones sociales. Igualdad de género y conciliación trabajo-vida personal. Habilidades y formación continua. Intensidad del trabajo. Salud y seguridad laboral. Compensación del trabajo. Inclusión y acceso al mercado de trabajo.

Continúa...

Autor	Componentes de la calidad de vida laboral
(González-Baltazar, Hidalgo-Santacruz, Salazar y Preciado-Serrano (2010)	Soporte institucional para el trabajo.
	Seguridad en el trabajo.
	Integración al puesto de trabajo.
	Satisfacción por el trabajo.
	Bienestar logrado a través del trabajo.
	Desarrollo personal.
	Administración del tiempo libre.

Fuente: Elaboración propia con base en diversos autores.

La calidad de vida laboral ha tendido a un creciente interés por parte de los estudiosos de las ciencias sociales, pues como señalan Farid, Izadi, Ismail y Alipour (2015), así como Suescún-Carrero, Sarmiento, Álvarez y Lugo (2016), y Vera, Chávez Quintana, (2013), es un elemento que contribuye a la evaluación del grado de bienestar material e inmaterial de los trabajadores, razón por la cual tiende a tratarse de un concepto multidimensional y empírico.

Así, pues, del análisis de los componentes que proponen los autores se determinó la influencia directa de cada uno en el concepto de CVL; sin embargo, los elementos relativos al puesto de trabajo, el ambiente organizacional, el *engagement* y el desempeño son los más recurrentes.

CVL y su relación con otros elementos organizacionales

En el campo de la investigación el concepto de calidad de vida laboral no es un término nuevo (Imafidon, 2015), sin embargo, se estudia con frecuencia, e incluso han resultado nuevos hallazgos sobre esta temática. Al analizarlo en detalle, investigaciones recientes muestran la relación positiva que tiene con otros elementos organizacionales dentro del estudio del factor humano en el contexto empresarial; las principales se describen a continuación.

La CVL y el coaching gerencial

En el pasado, el examen de la calidad de la vida laboral y su efecto sobre el desempeño de la organización se ha considerado bastante y se han realizado muchas investigaciones. En los nuevos paradigmas en los que se considera el desarrollo de los recursos humanos y los objetivos de la organización, en

lugar de utilizarlos para alcanzar los objetivos de la organización, la CVT se ha definido por medio de nuevos índices que, según Hayrol et al. (2010), son los siguientes: interpersonal, políticas de la organización y estilo de gestión, apoyo organizacional, vida personal y familiar, seguridad y satisfacción en la organización, ambiente de trabajo, bienestar y salud personal. Como se mencionó, uno de los índices de CVL es el estilo de gestión en la organización (Ali, Ahmadi, Jalalian, Salamzadeh, Daraei y Tadayon, 2011) the examination of quality of work life (QWL. Bartlett (2007), por su parte, cree que el *coaching* es un desempeño de gran alcance en el desarrollo de los recursos humanos. También en un estudio que realizó en el 2005 el Chartered Institute for Personnel and Development en el Reino Unido, se afirma que el 88% de las organizaciones utiliza el método de *coaching* para desarrollar a su personal. Se puede decir que el *coaching* afecta muchos aspectos e índices de la calidad de la vida laboral, pues una de las principales habilidades del *coaching* es la creación de relaciones interpersonales. Denfeld Wood (2008) cree que en el *coaching* se persiguen tres objetivos: 1. Mejora de la vida: para equilibrar los roles profesionales y personales; 2. Liderazgo: mejora de las habilidades interpersonales y de equipo; y 3. Autoconocimiento: a fin de estar al tanto de las deficiencias y oportunidades que podemos tener para crecer. De acuerdo con Ali et al. (2011) the examination of quality of work life (QWL, el comportamiento de la gestión del *coaching* es, de hecho, un factor importante en la calidad de vida laboral, en cuanto al hecho de que el factor más importante para determinar la CVT es lograr la seguridad y la satisfacción laboral, ya que este se da mediante el *coaching* al recibir el respeto de la organización (Ali et al., 2011) the examination of quality of work life (QWL, de modo que resulta imperativo el análisis de su relación.

CVL en relación con el esfuerzo y el atractivo laboral

En el papel mediador de la calidad de la vida laboral, el esfuerzo laboral y el atractivo laboral en la relación entre el capital psicológico y el desempeño laboral (Tho, Phong y Quan, 2014), los recursos humanos son recursos clave de la empresa (Campbell, Coff y Kryscynski, 2012). Sin embargo, no todos los tipos de recursos humanos son fuentes de ventaja competitiva, pues entre los tipos de recursos humanos que pueden crear una ventaja competitiva para las empresas el capital psicológico es clave.

La calidad de vida laboral se refiere al bienestar de los empleados (Sirgy, Efraty, Siegel y Lee, 2001). Varias definiciones diferentes de calidad de vida laboral se pueden encontrar en la literatura (Martel y Dupuis, 2006). Sirgy et al. (2001, p. 242) definen la «calidad de la vida laboral como la satisfacción del empleado con una variedad de necesidades a través de recursos, actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo». El atractivo del trabajo es otro factor de trabajo que desempeña un papel importante en la calidad de la vida laboral de los especialistas en *marketing*. El atractivo del trabajo refleja «el grado en que un trabajo es emocionante, desafiante y proporciona una sensación de logro» (Christen et al., 2006, p.141). Cuando los empleados perciben que el trabajo que realizan es atractivo, están más dispuestos a cumplir con él. Por tanto, les resulta atractivo lo que estimulará la capacidad de trabajar y generar interés para completar la tarea asignada, y aumenta así la satisfacción por el trabajo. Este atractivo también se ve reforzado para los empleados con altos niveles de capital psicológico, ya que no dudan en realizar cualquier trabajo desafiante, siempre persisten y se adaptan a cada tarea por completar, y son menos propensos a abandonar tareas difíciles o aburrirse con tareas simples (Tho et al., 2014).

CVL y la responsabilidad social corporativa

La responsabilidad social corporativa (RSC) surge como un concepto abstracto a mediados de la década de los cincuenta, cuando se buscan explicaciones a diferentes temas, como, por ejemplo, la definición de los fines y los objetivos de las empresas, así como las responsabilidades de estas. En las sociedades modernas, el concepto de responsabilidad social ha ganado vigencia en casi todas las esferas de la actividad humana. Hoy, más que nunca, existe una necesidad abrumadora de que las organizaciones corporativas se vuelvan socialmente responsables ante los miembros de las sociedades en las que llevan a cabo sus empresas discretas. Esto se basa en la noción general de que ser socialmente responsable mejoraría, en última instancia, la calidad de la vida humana en la sociedad (Tongo, 2013). Sin embargo, la responsabilidad social tiene una dimensión tangible que no se puede ignorar: el recurso humano, al tiempo que contempla un panorama de las actividades emprendidas por las organizaciones empresariales, reflexiona sobre los desafíos éticos que involucran al ser humano.

El concepto de gestión de recursos (Human Resource Management, HRM por sus siglas en inglés), se sostiene como un elemento de explotación que se ha caracterizado como uno de los enfoques predominantes de la responsabilidad social corporativa en términos de las estrategias, las políticas y los procedimientos que las organizaciones utilizan para la gestión de los empleados, en especial en el contexto de la responsabilidad social (Tongo, 2013). Por tanto, satisfacer las necesidades de los trabajadores mediante la responsabilidad social corporativa puede elevar de forma simultánea su calidad de vida laboral.

CVL y la intención de rotación del personal

Los estudios han demostrado cómo las organizaciones que ofrecen una mejor calidad de vida laboral (QWL) tienen más influencia en la contratación y la retención de su valiosa fuerza laboral.

Esto implica que alcanzar un nivel razonable de calidad de la vida laboral tiene un impacto significativo en el compromiso del individuo hacia su organización empleadora (Surienty et al., 2014).

El nivel de calidad de la vida laboral se ha mencionado como el factor decisivo para quienes migran a diferentes puestos de trabajo. En un entorno tan cambiante como el actual, la lealtad ya no puede exigirse a los empleados y, por tanto, es vital saber cuánto es probable que el sentido de pertenencia de estos hacia las organizaciones prediga su intención de rotación (Singh y Kumar, 2010).

Por tanto, es crucial que los gerentes planeen sus estrategias de una manera en la que se presenten menos factores de estrés y una mayor cantidad de desafíos. Por otra parte, la vida laboral de calidad (QWL) se define como la satisfacción de los empleados con una variedad de necesidades por medio de recursos, actividades y resultados derivados de los participantes (Singhapakdi, Lee, Sirgy y Senasu, 2015; Sirgy et al., 2001), y los empleados que tienen una vida laboral de alta calidad tienden a reportar altos niveles de identificación con sus organizaciones y menor intención de rotación (Marta et al., 2013).

Las organizaciones deberían implementar estrategias para reducir el nivel de intención de rotación de los empleados, aumentar las autonomías proporcionadas a los empleados y mejorar la motivación de aprendizaje a fin de retener a los profesionales. Es por lo anterior que investigadores en el pasado han postulado que proporcionar autonomía incluye la autodeterminación del ritmo de trabajo, los estándares de vestimenta y el tiempo de inactividad del trabajo, lo cual ayudará a reducir la intención de rotación (Tabassum et al., 2011).

La capacidad de atraer y retener experiencia —el capital humano— puede proporcionar a las organizaciones una ventaja competitiva sostenida. Como se indicó en los estudios anteriores y se verificó en esta investigación, la calidad de vida laboral y las intenciones de rotación se encuentran entre los comportamientos más importantes de los empleados, y son fundamentales para que las empresas logren un mejor rendimiento (Surienty et al., 2014).

Calidad de vida laboral y el acoso laboral

El acoso se entiende como un comportamiento inoportuno que existe en casi todos los tipos de industrias. Los efectos del acoso son tan profundos que un gran número de investigadores han estudiado este fenómeno. En cuanto al significado de CVL, es un término general que incluye muchos conceptos (Kim y Ryu, 2015), lo que ha llevado a los investigadores en esta evolución del término a llegar a la conclusión de que se refiere a buscar el aspecto humano en el entorno de trabajo mecanizado de hoy. El objetivo es garantizar el bienestar mental y físico de un empleado, de modo que este concepto puede mejorarse aún más mediante la inclusión de la noción de *bienestar* que el empleado obtiene durante el curso del empleo. Sin embargo, la CVL también puede definirse como la consideración de la exigencia y el anhelo de un empleado con respecto a las condiciones de trabajo, la remuneración y las oportunidades de desarrollo profesional, el equilibrio de roles trabajo-familia, la seguridad y las interacciones sociales en el lugar de trabajo, así como la relatividad social del propio trabajo del empleado (Buelvas, Oviedo-Trespalcios y Amaya, 2013).

De acuerdo con Nazir et al. (2011), las conductas de acoso afectan la calidad de la vida laboral de un empleado, mientras que el estrés laboral y el compromiso organizacional median en este proceso. Por su parte, el hostigamiento y el hostigamiento generalizado en el lugar de trabajo es lo mismo: es una acción repetitiva, continua y permanente que lleva al desequilibrio del ambiente de trabajo (Flores y Madero, 2012) y el deterioro del bienestar físico de los empleados (Ureña-Bonilla y Castro-Sancho, 2009), y afecta la CVL de un empleado sin importar el tipo de acoso, bien sea verbal, una agresión, humillación o interrupción, o bien el aislamiento de actividades laborales importantes (Lim y Cotina, 2005). Además, el hostigamiento generalizado en el lugar de trabajo también se puede considerar como una discusión sobre las interacciones en el lugar de trabajo que no involucran el género y es una violencia subletal, no física, deliberada y razonablemente severa (Namie, 2003).

Sin perder de vista que la calidad de vida laboral, además de ser una filosofía, es un conjunto de principios según el cual las personas son el recurso más importante de la organización, pues son capaces de hacer contribuciones valiosas y deben tratarse con dignidad y respeto (Tabassum et al., 2011).

CVL y el cambio organizacional

La importancia de la calidad de vida y el compromiso están en función de las tareas a realizar, ya que estos definen las metas y los objetivos planteados por la entidad, así como enmarcan el trabajo y la productividad de los empleados, al igual que su disposición al cambio.

La calidad de vida laboral la entienden Rubiano y Forero (2016) como la percepción entre las exigencias del trabajo y los medios disponibles a fin de lograr dichas demandas, las cuales pueden provenir de manera directa del trabajador o de la organización. Este concepto contiene elementos subjetivos y objetivos: los subjetivos hacen referencia a las creencias que desarrolla el trabajador y que se originan a partir de las realidades laborales. En este sentido, se afirma que las experiencias subjetivas no son una dimensión de la vida, sino la vida misma. Por otra parte, los elementos objetivos son aquellos que constituyen el medio ambiente laboral, como,

por ejemplo, las condiciones de trabajo, el salario, la salud, etc. (Torres y Tomás, 2002). La percepción que tienen los empleados de los elementos subjetivos y objetivos puede llevarlos a asumir diversas posiciones frente a procesos de cambio que se estén gestando en las organizaciones. Según López, García y Antonio (2008), al ser las organizaciones sistemas abiertos y dinámicos, cambian de manera constante; por tanto, es necesario entender en qué consiste el cambio, cuáles son los factores que influyen en este y la manera más apropiada de guiarlo en la organización.

Calidad de vida laboral y la discapacidad intelectual

El concepto de calidad de vida laboral tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, así como con todo lo relacionado con su entorno laboral.

Sin embargo, también tiene una perspectiva psicológica que muestra mayor interés por estudiar lo relacionado con aspectos subjetivos de la CVT tales como la satisfacción, la salud y el bienestar, de modo que antepone los intereses personales a los organizativos, ya que cada trabajador en su ambiente de trabajo determinará en gran medida su calidad de vida laboral.

Por otra parte, se desestima en este sentido la CVL, ya que autores como Flores, Jenaro, Gonzalez-Gil y García-Calvo (2010) asumen que el trabajador con discapacidad intelectual experimenta satisfacción laboral por el mero hecho de obtener un empleo, y no propiamente como resultado del bienestar que ejercen otras dimensiones del trabajo, como son, por ejemplo, las condiciones propias del lugar.

Tabla 2. Investigaciones sobre CVL realizadas en los últimos siete años en el mundo y sus principales variables de relación

Título de la investigación	Autor	País y año de publicación	Variable en correlación con la CVL	Instrumento	Tipo de metodología
To the promotion of work life quality using the paradigm of managerial coaching: the role of managerial coaching on the quality of work life	Akbar, Seyed Jalalian, Najmeh Salamzadeh, Yashar Daraei, Mohammadreza Todayon, Azam	2011	Coaching gerencial	A 41-questions questionnaire de McLean. (Coaching gerencial).	Cuantitativo
Marketers' psychological capital and performance: the mediating role of quality of work life, job effort and job attractiveness.	Tho, Nguyen Phong, Nguyen Quan, Tran	Vietnam, 2014	Esfuerzo y atractivo laboral	Cuestionario con escala tipo Likert (siete niveles). Entrevistas a profundidad.	Mixto
Social responsibility, quality of work life and motivation to contribute in the Nigerian society	Constantine, Imafidon, Tongo	Nigeria, 2015	Responsabilidad social corporativa	Cuestionario con escala tipo Likert (siete niveles).	Cuantitativo
Quality of work life and turnover intention: A partial least square (PLS) approach	Lilis Surienty T. Ramayah May-Chiun Lo Azlin Natasha Tarmizi	Malaysia, 2013	Intención de rotación de personal	Cuestionario con escala tipo Likert.	Cuantitativo
Office harassment : a negative influence on quality of work life	Nazir, Umar Qureshi, Tahir Masood Shafaat, Tooba Ilyas, Amina	Pakistán, 2011	Acoso laboral	SOBEL Cuestionario con escala tipo Likert.	Cuantitativo

Continúa...

Título de la investigación	Autor	País y año de publicación	Variable en correlación con la CVL	Instrumento	Tipo de metodología
Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá-Colombia	Mónica García Rubiano, Carlos Forero Aponte	Colombia, 2016	Cambio organizacional	Instrumento de medición de cambio organizacional (IMC) (García y Forero, 2010), y el de calidad de vida percibida en organizaciones (Gómez- Rada, 2011).	Cuantitativo
Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad	Flores, Noelia Jenaro, Cristina González-gil, Francisca García-calvo, Pedro M	España, 2010	Equidad y discapacidad	Cuestionario con escala tipo Likert .	Cuantitativo
QWL and organization efficiency: a proposed framework	Singh, Tripti Kumar, Sumit	India, 2015	Eficiencia y productividad	Encuesta con escala tipo Likert.	Cuantitativo
Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia)	Contreras, Francoise Espinosa, Juan Hernández, Fernanda Acosta, Natalia	Colombia, 2013	Liderazgo	Cuestionario con escala tipo Likert.	Cuantitativo

Fuente: Elaboración propia a partir de Akbar, Jalalian, Salamzadeh, Daraei y Todayon, 2011 the examination of quality of work life (QWL; Tho, N. Phong, N. y Quan, M. (2014). Marketers' psychological capital and performance. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 6(1), 36-48. doi: <https://doi.org/10.1108/APJBA-04-2013-0026>; Surienty, L., Ramayah, T., May-Chium, L. y Tarmizi, A. (2014). Quality of work life and turnover intention : a partial. *Social Indicators Research*, 405-420. doi: <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0486-5>; Nazir, Qureshi, Shafaat y Ilyas, 2011; García, M. y Forero, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de

Bogotá, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90. doi: <https://doi.org/10.14718/ACP.2016.19.1.5>; Kharub, M. y Sharma, R. (2015). Investigating the role of CSFs for successful implementation of quality management practices in MSMEs. *International Journal of System Assurance Engineering and Management*, 7(1), 247-273. doi: <https://doi.org/10.1007/s13198-015-0394-y>; Contreras, F., Espinosa, J., Hernández, F. y Acosta, N. (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia), *Psicología desde El Caribe*, 30(3).

3. METODOLOGÍA

La presente investigación se sustenta en un análisis documental de la literatura relacionado con la temática bajo estudio ya que, de acuerdo con Martínez (2011), las ciencias sociales requieren del análisis de documentos y reflexiones sobre los conceptos ya existentes.

Además, se realizó una búsqueda de artículos científicos publicados en los últimos siete años, en función de los términos de calidad de vida laboral, variables organizacionales, CVT y variables, CVT y correlaciones en las bases de datos de Scopus, ELSEVIER, The Thompson Reuters, CONRICyT y Emerald, así como en repositorios científicos. De la búsqueda resultaron 38 artículos, de los cuales 26 estaban relacionados con la percepción y el diagnóstico; dos proponían un acercamiento a un modelo; uno con la propuesta de un instrumento; y nueve se usaron para la construcción de la tabla 1. Todos se seleccionaron en relación con el estudio de la calidad de vida laboral en las organizaciones.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Existen variables dependientes con la que se puede relacionar el estudio de la calidad de vida laboral como, por ejemplo, el *coaching* gerencial, el liderazgo, la responsabilidad social, la equidad, la eficiencia y la productividad, por mencionar las que se han desarrollado en las últimas investigaciones científicas sobre el tema (Ali et al., 2011; the examination of quality of work life (QWLGarcía y Forero, 2016; Hajdukova, Klementova y Klementova, 2015; the examination of quality of work life (QWL Imafidon, 2015; Madero, 2010). Sin embargo, es un hecho que este concepto a lo largo de los años ha tenido un innumerable campo de investigación en el que se ha evidenciado la relación que muestra con muchas de las varia-

bles organizacionales que hoy en día son el principal objeto de estudio de investigaciones alrededor del mundo, las cuales, en su mayoría, intentan describir cómo el éxito organizacional actual se basa en la percepción positiva de los empleados hacia las condiciones físicas y emocionales de sus puestos de trabajo, razón por la cual la CVL es tan indispensable.

En razón a lo anterior, autores como Argüelles et al. (2015) denotan la importancia del soporte institucional dentro del estudio de la calidad de vida laboral, ya que en la medida en que las organizaciones provean a sus colaboradores de lo que necesitan, la CVL tenderá a ser percibida altamente satisfactoria. De la misma forma, Suescún-Carrero et al. (2016) coinciden con esta conclusión, y es que se vuelve un factor determinante para la satisfacción laboral.

La CVL, al ser un concepto que puede abordarse desde múltiples puntos de vista, es posible relacionarlo con variables como, por ejemplo, el liderazgo o el *coaching* (Ali et al., 2011; Contreras et al., 2013; Perilla-Toro y Gómez-Ortiz, 2017), ya que considera las características individuales y las aptitudes de los empleados (García y Forero, 2016), por tanto, se convierte en una herramienta que impulsa la competitividad a través del capital humano.

Otras variables se asocian, sobre todo, en términos emocionales y actitudinales, como, por ejemplo, la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso organizacional (Granados, 2011). En este sentido, el concepto necesita partir de un enfoque integrado, ya que es posible relacionarlo con múltiples variables organizacionales (Grote y Guest, 2017).

Es interesante observar que todas estas variables con las que se relaciona la CVL tienden a buscar el equilibrio en el sano funcionamiento de la organización, razón por la cual este término, en los últimos años, ha tomado un papel protagónico en los estudios organizacionales al intentar explicar por medio de la relación con diversas variables el impacto que tiene en los resultados empresariales (Suriency et al., 2014).

Tabla 3. Publicación de investigaciones sobre CVL según propósito del 2010 al 2017

Propósito de la investigación	N.º de investigaciones publicadas	Variable relacionada
Percepción y diagnóstico de la CVL	23	CVL
Desarrollo modelo	2	CVL
Instrumento	1	CVL
CVL + VI	9	1. <i>Coaching</i> gerencial 2. Esfuerzo y atractivo laboral 3. Responsabilidad social corporativa 4. Intención de rotación de personal 5. Acoso laboral 6. Cambio organizacional 7. Equidad y discapacidad 8. Eficiencia y productividad - Liderazgo

Fuente: Elaboración propia con base en diversos autores.

5. CONCLUSIONES

Dada la variedad de desafíos para el bienestar de los trabajadores, se necesita un enfoque integrado de la investigación que pueda ayudar a mejorar la calidad de vida laboral percibida.

Por medio de esta investigación es posible determinar que existen múltiples variables para relacionar el término CVL, cada una con el propósito de llegar a conclusiones que nos acerquen al estudio detallado del comportamiento del recurso humano dentro de los ambientes organizacionales y el impacto que tiene para las empresas.

El campo de estudio de la CVL es aún muy joven, por tanto, es factible continuar con la investigación, sobre todo con la intención de ampliar y fundamentar a través de las investigaciones empíricas una agenda sobre el estudio de la CVL, los elementos y las variables con las que sea posible demostrar una correlación significativa.

Así, entonces, los científicos sociales necesitan colaborar en investigaciones interdisciplinarias y multinivel, ya que con esta investigación se evidenció la posibilidad de conducir el término CVL a niveles de modelaje si se determinan las variables adecuadas.

REFERENCIAS

- Ali, S., Ahmadi, A., Jalalian, N. y Salamzadeh, Y. (2011). To the promotion of work life quality using the paradigm of managerial coaching : the role of managerial coaching on the quality of work life, *African Journal of Bussiness Management*, 5(17), 7440-7448. doi: <https://doi.org/10.5897/AJBM11.220>
- Alves, D., Cirera, O. y Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), 145-163.
- Argüelles, L., Quijano, R., Sahuí, J., Fajardo, M., y Magaña, D. (2015). Estudio experimental de la calidad de vida laboral en mipymes turísticas. *Revista Global de Negocios*, 3(1), 1-16. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v3n1-2015/RGN-V3N1-2015-1.pdf>
- Baitul, M. (2012). Factors affecting quality of work life: An. *Global Journal Of Management And Business Research*, 12(18).
- Buelvas, L., Oviedo-Trespalcacios, O. y Amaya, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542-560.
- Campbell, B., Coff, R. y Kryscynski, D. (2012). Rethinking sustained competitive advantage from human capital. *Academy of Management Review*, 37(3), 376-395.
- Contreras, F., Espinosa, J., Hernández, F. y Acosta, N. (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia), *Psicología desde El Caribe*, 30(3).
- Díaz-Chao, Á., Ficapal-Cusi, P. y Torrent-Sellens, J. (2015). Determinantes multidimensionales en la calidad percibida del empleo: evidencia empírica para España. *Revista Internacional de Sociología*, 73(1), 1-14.
- Espinosa, M., y Morris, P. (2002). Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores. Cuadernos de Investigación. Dirección del Trabajo.
- Falgueras, I. (2008). La teoría del capital humano: orígenes y evolución. *Temas Actuales de Economía*, 2, 17-48. Recuperado de <http://www.economiaandaluza.es/sites/default/files/Lateoríadelcapitalhumano.pdf>
- Farid, H., Izadi, Z., Ismail, I. A. y Alipour, F. (2015). Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. *Social Science Journal*, 52(1), 54-61. doi: <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2014.09.003>

- Flores, N., Jenaro, C., Gonzalez-Gil, F. y García-Calvo, P. (2010). Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad. *Zerbitzuan*, 47, 95-107. doi: <https://doi.org/B>
- Flores, R. y Madero, S. (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 <http://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/363/322>
- García, M. y Forero, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90. doi: <https://doi.org/10.14718/ACP.2016.19.1.5>
- Gómez, A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá-Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225-236. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/view/708>
- González-Baltazar, Hidalgo-Santacruz, Salazar y Preciado-Serrano. (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO", (Pichardo 1998), 332-340.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 13. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v14_n2/pdf/a14v14n2.pdf
- Grote, G. y Guest, D. (2017). The case for reinvigorating quality of working life research. *Human Relations*, 70(2), 149-167. <https://doi.org/10.1177/0018726716654746>
- Hajdukova, A., Klementova, J. y Klementova, J. (2015). The job satisfaction as a regulator of the working behaviour. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 190 (noviembre 2014), 471-476. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.05.028>
- Hernández-Vicente, I., Lumbreras-Guzman, M., Méndez-Hernández, P., Rojas-Lima, E., Cervantes-Rodríguez, M. y Juárez-Flores, C. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala, 59(2). doi: <https://doi.org/10.21149/7758>
- Imafidon, C. (2015). Social responsibility, quality of work life and motivation to contribute in the nigerian society. *Journal of Business Ethics*, 126, 219-233. doi: <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1940-7>
- Jokinen, E. y Heiskanen, T. (2013). Is the measured good quality of working life equivalent to strategically strong HRM system? *Procedia-social and behavioral sciences*, 81, 131-141. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.401>

- Kanten, S. y Sadullah, O. (2012, octubre). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 360-366. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.057>
- Keshtmand, Z., Nowroozian, M. e Iran, S. (2016, agosto). The effect of the technology and administrative automation on employees work life quality. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, 1226-1229. Recuperado de www.tojdac.org/tojdac/VOLUME6.../tojdac_v060AGSE108.pdf
- Kharub, M. y Sharma, R. (2015). Investigating the role of CSF's for successful implementation of quality management practices in MSMEs. *International Journal of System Assurance Engineering and Management*, 7(1), 247-273. doi: <https://doi.org/10.1007/s13198-015-0394-y>
- Kim, M. y Ryu, E. (2015). Structural equation modeling of quality of work life in clinical nurses based on the culture-work-health model. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 45(6), 879-889. doi: <https://doi.org/10.4040/jkan.2015.45.6.879>
- Lim, S. y Cotina, L. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: the interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 483-496. doi: <https://doi.org/10.1037%2F0021-9010.90.3.483>
- López, M., García, E. y Antonio, J. (2008). Analisis prospectivo de la importancia en la gestion de los talentos humanos en las instituciones de enseñanza, investigacion y desarrollo agropecuario y forestal. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 23, 623-630. Recuperado de http://ageconsearch.umn.edu/record/45842/files/Gestion_Talentos_INIPAF.pdf
- Madero, S. (2010). Factores relevantes del desarrollo profesional y de compensaciones en la carrera laboral del trabajador. *Contaduría y Administración*, (232), 130. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n232/n232a6.pdf>
- Marta, J., Singhapakdi, A., Lee, D., Sirgy, J., Koonmee, K. y Virakul, B. (2013). Perceptions about ethics institutionalization and quality of work life : Thai versus American marketing managers. *Journal of Business Research*, 66(3), 381-389. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.08.019>
- Martel, J. y Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation af a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368. doi: <https://doi.org/10.1007/s11205-004-5368-4>
- Martínez, M. (2011). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México: Trillas.
- Peréz-Zapata, D., Peralta-Montecinos, J. y Fernández-Dávila, P. (2014). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile*. *Univer-*

- sitas *Psychologica*, 13(2), 541-551. doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-2.ivoc>
- Perilla-Toro, L. y Gómez-Ortiz, V. (2017). Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder. *Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones*, 33(2), 95-108. doi: <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.02.005>
- Raduan, R., LooSee, B., Jegak, U. y Khairuddin, I. (2006). Quality of work life : implications of career dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2(2), 61-67. doi: <https://doi.org/10.3844/jssp.2006.61.67>
- Ramos, G. y Triana, M. (2007). Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. *Scientia et Technica*, 13(34), 309-314.
- Rubiano, M. y Forero, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá-Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90. doi: <https://doi.org/10.14718/ACP.2016.19.1.5>
- Safina, L., Kolesnikova, J., Karasik, E., Oksana, Y. y Fakhrutdinova, A. (2015). The higher education impact on the quality of young people working life. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 191, 2412-2415. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.589>
- Singh, T. y Kumar, S. (2010). QWL and organization efficiemcy: a proposed framework. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 1(1), 1-13.
- Singhapakdi, A., Lee, D., Sirgy, M. y Senasu, K. (2015). The impact of incongruity between an organization's CSR orientation and its employees' CSR orientation on employees' quality of work life. *Journal of Business Research*, 68(1), 60-66. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.05.007>
- Sirgy, J., Efraty, D., Siegel, P. y Lee, D.-J. (2001). A new measure of quality of work life (qwl) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 241-302.
- Suescún-Carrero, S., Sarmiento, G., Álvarez, L. y Lugo, M. (2016). Quality of work life in employees of a State Social Enterprise Tunja, Colombia. *Revista Médica de Risaralda*, 22(1), 14-17.
- Surienty, L., Ramayah, T., Lo, M. C. y Tarmizi, A. N. (2014). Quality of work life and turnover intention: a partial least square (PLS) approach. *Social Indicators Research*, 119(1), 405-420. doi: <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0486-5>
- Surienty, L., Ramayah, T., May-Chium, L. y Tarmizi, A. (2014). Quality of work life and turnover intention : a partial. *Social Indicators Research*, 405-420. doi: <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0486-5>

- Tabassum, A., Rahman, T., y Jahan, K. (2011). Quality of work life among male and female employees of private commercial banks in Bangladesh. *International Journal of Economics and Management*, 5(2), 266-282.
- Tho, N. Phong, N. y Quan, M. (2014). Marketers' psychological capital and performance. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 6(1), 36-48. doi: <https://doi.org/10.1108/APJBA-04-2013-0026>
- Tinoco, C. y Soler, S. (2011). Aspectos generales del concepto "capital humano." *Revista Criterio Libre*, 9(14), 203-226.
- Tongo, C. (2013). Social responsibility, quality of work life and motivation to contribute in the nigerian society. *Journal of Business Ethics*, 126(2), 219-233. doi: <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1940-7>
- Torres, A. y Tomás, A. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>
- Umar, N., Tahir, Q., Tooba, S. y Amina, I. (2011). Office harassment: a negative influence on quality of work life. *African Journal of Business Management*, 5(25), 10276-10285. doi: <https://doi.org/10.5897/AJBM11.766>
- Ureña-Bonilla, P. y Castro-Sancho, C. (2009). Calidad de vida, sentido de coherencia y satisfacción laboral en profesores(as) de colegios técnicos en la Dirección Regional de Heredia. *Revista Electrónica Educare*, 13(1), 71-87. Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/1477>
- Vera, L., Chávez, V. y Quintana, A. (2013). Determinantes de calidad de vida laboral en las pymes de Guayaquil, Ecuador. XXVI *Cobgreso Latinoamericano sobre espíritu empresarial*, Panamá. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>
- Yue-Lok, F. y So-Kum, C. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 245-255. <https://doi.org/10.1007/s10869-009-9103-7>
- Zubillaga, N. y Cecilia, I. (2013). Desarrollo profesional y puesto de trabajo. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 6(11), 111-137. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219030140007>