Sapienza Organizacional **ISSN:** 2443-4265 **E- ISSN:** 2443-4418 **Año** 10 **N°** 20 **Enero - Junio** 2023 **Pg.** 10 - 28

FACTORES DE INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL SEGÚN **LA TEORIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

ANDINO GONZÁLEZ, Eddy P.

Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH)
Profesora de la Facultad de Ciencias Económicas (UNAH)
e-mail: andino.patricia@unah.edu.hn
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-2307-3635

ACOSTA TZIN, José Valdo

Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH)
Investigador independiente
e-mail: admon2umh@gmail.com
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-2530-4185

SARMIENTO MATUTE, Ramón E.

Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH)
Docentes de la Facultad de Matemáticas
e-mail: ramon.sarmiento@unah.edu.hn
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-4672-0738

RAUDALES GARCÍA, Elí Vicente

Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH)
Investigador independiente
e-mail: eli.raudales@unah.hn
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-5066-2294

AGUILAR HERNÁNDEZ, Pablo A.

Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH)
Investigador independiente
e-mail: pabloaguilar2050@gmail.com
ORCID: https://orcid.org/0000-44568768

Recibido: 09-06-2023
Revisado: 15-08-2023
Aceptado: 15-09-2023

RESUMEN

La calidad de vida laboral constituye uno de los retos más importantes dentro de las organizaciones debido a que es un elemento que garantiza la productividad y el desempeño sustentable de todo tipo de empresas. Por esta razón el objetivo de esta investigación es identificar los factores que influyen en la calidad de vida laboral, desde la perspectiva de la teoría del comportamiento organizacional. La metodología utilizada en este estudio es cualitativa a nivel descriptivo con una revisión documental. Dentro de los hallazgos existe evidencia en la que se identifican siete factores que influyen en la calidad de vida laboral según la Teoría del Comportamiento Organizacional que incluyen el diseño del puesto de trabajo, entorno laboral, condiciones laborales, remuneración y compensación, desarrollo profesional, interacción social, salud y bienestar. Finalmente se concluye que las diferencias en los valores éticos, laborales y culturales pueden tener un impacto potencial en los resultados del desempeño organizacional de los empleados.

Palabras Clave: calidad de vida laboral, cultura organizacional, talento humano, teoría del comportamiento organizacional

DETERMINANTS OF BUSINESS SUCCESS FOR ENTERPRISES IN THE HONDURAN ADVERTISING SECTOR

ABSTRACT

The quality of work life is one of the most important challenges within organizations because it is an element that guarantees the productivity and sustainable performance of all types of companies. For this reason, this research aims to identify the factors that influence the quality of work life, from the perspective of the theory of organizational behavior. The methodology used in this study is qualitative at a descriptive level with a documentary review. Among the findings, there is evidence that identifies seven factors that influence the quality of work life according to the Theory of Organizational Behavior, which includes job design, work environment, working conditions, remuneration and compensation, professional development, social interaction, health, and well-being. Finally, it is concluded that differences in ethical, work and cultural values may potentially impact employees' organizational performance outcomes.

***Keywords**: human talents, organizational behavioral theory, organizational culture, quality of work life*

1. INTRODUCCIÓN

El entorno económico, social, natural y tecnológico de las organizaciones se ha modificado de forma acelerada a nivel global durante los últimos años producto de la pandemia por Covid-19, con una transformación significativa en el mercado laboral y nuevas exigencias para las empresas, que implican cambios en sus procesos de trabajo y en el ambiente laboral (Beylis et al., 2020; Martínez et al., 2020; Guerdis & López, 2022).

Muchas empresas en la búsqueda de mayores niveles de competitividad, productividad y posicionamiento en el mercado han adoptado estructuras y formas de gestión que han deshumanizado las relaciones laborales. Por ello, Cruz Velazco (2018) indica que se debe estudiar la calidad de vida laboral y encontrar nuevas formas de gestión empresarial enfocadas en mejorar las condiciones para los talentos humanos, en vista de que son elementos muy importantes dentro de las organizaciones, pues al propiciar el bienestar de los trabajadores es posible garantizar la productividad de las empresas (Gómez, 2010).

Según Khan, Mahmood y Shoaib (2022), el ambiente laboral es un entorno alrededor del empleado donde se llevan a cabo todas las actividades laborales, y las condiciones del entorno de trabajo pueden generar resultados laborales positivos o negativos para el empleado. Si un ambiente de trabajo no es adecuado para los talentos humanos de forma física, psicológica o socialmente los resultados laborales de los empleados pueden verse afectados negativamente. Por el contrario, un entorno de trabajo apropiado, orientado a los empleados y de apoyo puede generar resultados positivos como el desempeño sustentable de la organización producto de la calidad de vida laboral (Khan et al., 2022).

El trabajo, además de ser una actividad económica, representa un espacio de desarrollo y crecimiento del trabajador, el cual le permite aplicar sus habilidades, obtener un ingreso remunerado y realizar aportaciones en beneficio de la sociedad (Patlán, 2016). El trabajo es una faceta importante en la vida de las personas, no sólo porque una gran parte del tiempo se dedica a las actividades laborales, sino porque gracias a él, las personas obtienen una serie de compensaciones económicas, materiales, psicológicas, sociales, y logran desarrollar su propia identidad y sus roles en la sociedad, contribuyendo a la creación de bienes y servicios (P. González et al., 1996).

Uno de los problemas que más aquejan a los trabajadores es el estrés laboral, que se refleja en desánimo, cansancio y ansiedad, improductividad, salud y hasta ausentismo laboral; para las organizaciones esto se implica baja productividad, constante rotación de personal, ausentismo, así como altos costos de selección y capacitación del personal (Castro et al., 2018). Por eso, desde hace algunos años, las organizaciones están innovando sobre sus políticas y prácticas relacionadas con la calidad de vida laboral, con procesos dinámicos y continuos, para hacerse cargo de las necesidades de todos los empleados, optimizando las condiciones del entorno laboral como una forma de apoyar los objetivos del negocio, así como de satisfacer y retener a los mejores talentos (Granados, 2014; Castro et al., 2018).

En ese contexto, el presente artículo tiene como propósito identificar los factores que influyen en la calidad de vida laboral, desde la perspectiva de la teoría del comportamiento organizacional.

DESARROLLO

1. Origen y definición de calidad de vida laboral

De acuerdo con los registros históricos, las condiciones laborales del ser humano, hasta la primera o segunda década del siglo XX, fueron bastante precarias. Así mismo, las condiciones de seguridad laboral eran mínimas; no existían sistemas de atención médica adecuados, había muy poca o ninguna reglamentación al respecto, no había ministerios de trabajo o de protección social, las herramientas de trabajo eran aún muy rudimentarias, por lo que los accidentes

eran muy frecuentes (Gómez Rada, 2010).

Con el surgimiento de corrientes del pensamiento administrativo, como la Teoría de las Relaciones Humanas que basan sus estudios en la importancia de las personas en una organización, es cuando el concepto de calidad de vida laboral se empieza a construir y a dimensionar en términos de importancia (Cruz Velazco, 2018). Desde entonces se puede apreciar un movimiento que busca humanizar las condiciones del trabajo (Castro et al., 2018). Sin embargo, la definición de calidad de vida laboral carece de consenso y se traduce dentro de las dinámicas del comportamiento humano como un constructo en constante elaboración y perfeccionamiento (Alves Corrêa et al., 2013).

El término de calidad de vida laboral surge como producto de la evolución conceptual de la definición de calidad de vida, que se relaciona con aspectos como las condiciones de vida, la felicidad y el bienestar, que se originan como resultado de un estado mental de satisfacción (R. González et al., 2007). La calidad de vida es un concepto subjetivo que depende de la percepción que tienen las personas acerca de su vida como el estado de bienestar físico, emocional, social y espiritual; también de sus propios valores y creencias, su contexto cultural e historia personal en el sentido de sentirse satisfechas con sus propias expectativas y proyectos (Espinosa & Morris, 2002).

De acuerdo con González, Hidalgo y Salazar (2007), la acepción de calidad de vida laboral es un "concepto multidimensional que se basa en la satisfacción personal y social, a través del empleo como medio para preservar la economía y la salud; que cuenta con soporte institucional, seguridad, integración al puesto de trabajo, satisfacción y bienestar, desarrollo personal y administración del tiempo libre" (R. González et al., 2007).

La calidad de vida laboral se puede abordar desde dos perspectivas teóricas: primero la psicológica a nivel micro, cuyo foco de interés es el trabajador, que depende de la subjetividad individual con el objetivo de alcanzar el bienestar y la salud del trabajador y, en segundo lugar, la del entorno de trabajo a nivel macro, cuyo foco de interés es la organización, que depende de las condiciones y medio ambiente de trabajo con el objetivo de alcanzar la productividad y eficacia organizacional (Torres & Tomás, 2002).

2. Conceptualización de cultura organizacional

Se presenta una revisión de los conceptos de lo que es cultura organizacional y como estos factores influyen en la calidad de vida laboral. Por supuesto que, desde la perspectiva organizacional, la cultura se entiende como un fenómeno nacional que influye en el desarrollo y refuerzo de creencias en el contexto de las instituciones, es claro que, la cultura se concibe, como una variable independiente y externa que influye en las organizaciones y es llevada a las mismas a través de la membrecía que la forman (Álvarez, 2018). Por supuesto que la cultura organizacional también se puede observar como una variable interna, dado que las organizaciones son vistas como instrumentos sociales que producen sus propias costumbres y comportamientos al interno de las mismas, desde esta visión la cultura se define como un adhesivo social que mantiene a la organización unida, expresa los valores y creencias compartidos por los miembros de la organización; valores que se manifiestan a través de tradición, comportamientos, lenguaje especializado entre otras (Pedraja-Rejas, et., 2020). Entonces, se puede abordar la cultura organizacional desde los dos enfoques, como una variable externa y una interna y, en ambos enfoques describir sus impactos en la organización.

En concordancia con lo anterior, el concepto de cultura organizacional ha sido ampliamente abordado por la academia y la ciencia por lo que se ha vuelto muy importante, tras la revisión de la literatura existe evidencia de una incidencia directa sobre el rendimiento, el desempeño y el comportamiento de los individuos que

Sapienza Organizacional **ISSN:** 2443-4265 **E- ISSN:** 2443-4418 **Año** 10 **N°** 20 **Enero - Junio** 2023

forman las organizaciones (Mena Méndez, 2019). Se entiende entonces que, la cultura de un grupo se puede definir como un patrón de suposiciones básicas compartidas y aprendidas al resolver sus propios problemas de adaptación externa e integración interna a las empresas (Marulanda et al., 2018). En tal sentido, las organizaciones al considerarse organismos que tienen vida propia y que aprenden a convivir dentro de su ambiente interno y externo, son receptoras y productoras de cultura organizacional; que se puede entender como un proceso que implica una combinación de factores como el clima, los hábitos, las normas, las reglas, la comunicación formal e informal y todos aquellos que diferencia y hacen única a cada organización, pues hoy en día se está postulando por diversos autores, como estos factores son determinantes para una fuerte cultura organizacional (Mena Méndez, 2019, Pineda & Martinez, 2019)

Para muchos autores las teorías organizacionales clásicas enfrentan un desafío importante y sus criticas van orientadas a que sus posturas no son adaptables a los tiempos modernos, postulan que no se puede seguir viendo a las organizaciones del siglo XXI como las de siglos pasados, pues las teorías administrativas clásicas parten de considerar la empresa como un sistema muerto que debe funcionar como una máquina, con comportamientos repetitivos, lineales y en ambientes estables, es decir, un pensamiento cuadrado, cuando hoy en día se invita a ver las organizaciones como organismos vivos, dinámicos y en contante movimientos de cambio (Pineda & Martinez, 2019). En este sentido, la ciencias administrativas tienen un enorme desafío como el de crear sistemas funcionales que den respuesta a la nueva modalidad y a las nuevas organizaciones dado que estas están compuestas por individuos con otros comportamientos, intereses y diametralmente opuestos a la perspectivas clásicas, los nuevos actores son los hijos de la denominada revolución tecnológica (Yadira Ceniceros Maya et al., 2019), dentro de este contexto las teorías organizacionales deben ser capaces de adaptarse a las nuevas demandas y desafíos de las organizaciones, y aquí cabe la pregunta que muchos académicos hoy se están planteando, ¿Serán capaces las teorías clásicas de realizar esta transición? Para otros el desafío está en replantearse la pregunta, y dar paso a la interrogante de que, ¿Son útiles aun estas teorías organizacionales clásicas? Para Koontz (1994) esto es lo que el atrevidamente le denomina "la jungla en la teoría administrativa", haciendo referencia al hecho de que cada autor avanza en su teorización a partir de sus propios conceptos, sin tener en cuenta las construcciones de otros académicos, y es que, en tal sentido, cada investigador desde su subjetiva perspectiva observa el fenómeno de estudio, esto lo postula la teoría cuántica (López Gallego, 2005).

En la revisión de la literatura se aprecia la teoría del comportamiento organizacional la cual examina la conducta de grupos en las organizaciones y aborda conceptos de comunicación interna comunicación externa que se realizan en la empresa hacia el ambiente y de forma recíproca (Salas & Glickman, 1990). En la producción científica se observa que la teoría de la conducta evolucionó en las últimas tres décadas abordando ciertas nociones como ser: habilidades, competencias con ciertas características definitorias, orientado al sentido del cumplimiento de un criterio de logro en relación a las habilidades con factores morfológicos y funcionales de forma pertinente a los objetos y eventos en una posición de observancia con su papel de identificar la ocurrencia de características morfológicas y funcionales que permitan realizar análisis basados en criterios en un ambiente determinado que facilite realizar los ajustes funcionales y generar factores que permiten u obstaculicen con el fin de generar competencia (Ibáñez Bernal & de la Sancha Villa, 2013). En este mismo orden de ideas, esta teoría permite orientar la formación y elaboración de estrategias de los integrantes de la empresa de manera sistemática y eficiente.

En tal sentido, la cultura organizacional y su impacto en la calidad de vida laboral pretende conocer como la academia aborda, interpreta y plantea este constructo de tal

manera que permita tener un acercamiento a lo que esta aporta a los individuos que conforman las organizaciones, entonces desde esta perspectiva surge la siguiente interrogante ¿Cuáles son los factores o componentes principales que determinan la calidad de vida laboral? Pues de no dar una explicación concreta el termino pudiera ser muy ambiguo, para ellos diversos autores define que la calidad de vida laboral como aquellos factores que provocan y producen un bienestar a las personas, en cambio, la expresión calidad de vida laboral tuvo origen en una serie de conferencias patrocinadas al final de los años sesenta y comienzos de los años setenta promovidos por el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y la Fundación FORD, para hacer frente a los movimientos obreros que comenzaron a revelarse a los tratos desiguales que recibían de las empresas y frente a la deshumanización de las relaciones laborales (Castellano & López, 2021), por supuesto que los factores para la calidad laboral van más allá de salarios competitivos y tiene que con espacios laborales adecuados, estímulos de reconocimiento, implica la aceptación de la sociedad, la construcción de identidad y sentido de pertenencia, la posibilidad de reconocimiento y satisfacción social. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2012), "el trabajo es fuente de dignidad personal, estabilidad familiar, paz en la comunidad, democracias que actúan en beneficio de todos, y crecimiento económico, que aumenta las oportunidades de trabajo productivo y el desarrollo de las empresas; que se relaciona con el significado de calidad de vida laboral.

3. Metodología

La metodología utilizada en esta investigación tiene un enfoque cualitativo con un alcance a nivel descriptivo derivado de una revisión documental de la literatura. La revisión documental se efectuó mediante la estructuración y sistematización de una serie de fases comprendidas de la siguiente forma: 1) Definición del problema, 2) Búsqueda de la información, y 3) Análisis de la información (Gómez-Luna et al., 2014).

La Figura 1 muestra las fases del proceso de investigación aplicada.

Figura 1. Proceso de la Revisión de literatura

Fuente: Elaboración propia.

Se determinó de forma clara el tema y se procedió a la revisión documental, se construyó una estructura amplia para lograr obtener conclusiones que permitan contribuir a la literatura al finalizar este estudio. Además, para realizar la revisión documental, se planificó la búsqueda relacionada sobre los factores de influencia en la calidad de vida laboral para construir un diagnóstico, con base en la teoría del comportamiento organizacional.

Se seleccionó la literatura de los repositorios dentro de diversas bases de datos científicas, dado el interés en el tema. Para realizar la búsqueda documental se identificaron las palabras claves en español como calidad de vida en el lugar de trabajo, calidad de vida laboral, cultura organizacional, teoría del comportamiento organizacional; y en idioma inglés *quality of life at work, quality of life in the workplace, quality of work life, quality of working life, organizational culture, organizational behavior theory;* delimitadas con el uso de operadores booleanos.

Durante la búsqueda de información se realizó un análisis bibliométrico de la producción científica que dio como resultado un total N = 7,516 investigaciones, 5,664 de ellas en los últimos 20 años. Con la ecuación de búsqueda limitada a la literatura de artículos científicos con acceso abierto, se obtuvo un resultado de n = 2,481 documentos científicos. El procesamiento de la información y visualización de las palabras clave destacadas se procesaron con el software VOSviewer, utilizando análisis de fragmentación con salidas de visualización de tendencias temáticas.

En la fase del análisis de la información; se organizó la información de manera detallada, se realizó la lectura y análisis de los documentos con el fin de encontrar las ideas principales, teorías, puntos claves para investigaciones futuras y, finalmente, se desarrolló un modelo que permite la comprensión del fenómeno organizacional relacionado con la calidad de vida laboral.

4. Análisis bibliométrico de los resultados de búsqueda en la base de datos Scopus

En la Tabla 1, se pueden observar los resultados del indicador bibliométrico de cantidad que refleja los datos de producción científica por año, relacionados con la temática de calidad de vida laboral, en la que se puede apreciar que se mantiene el interés de la comunidad científica por dicha temática durante los últimos veinte años del 2000 al 2021, con 5,664 documentos publicados, entre ellos 4,501 artículos científicos. El análisis refleja que, durante el año 2022, al momento de realizar este estudio, se han publicado 350 documentos.

Tabla 1. Producción científica por año sobre calidad de vida laboral

Año	Número de artículos publicados
2000	71
2001	60
2002	53
2003	76
2004	88
2005	96
2006	113
2007	161
2008	176
2009	250
2010	210
2011	276
2012	263
2013	296
2014	339
2015	290
2016	318
2017	397
2018	558
2019	496
2020	524
2021	553

Fuente: Elaboración propia con información de la base de datos Scopus, octubre de 2022

Al analizar la producción científica en la base de datos, los resultados de la búsqueda evidencian que existe interés en la temática investigada sobre calidad de vida laboral, que se puede observar en la Gráfica 1, que muestra una tendencia significativa de crecimiento exponencial con un $R^2 = 0.9333$ del año 2000 al 2021.

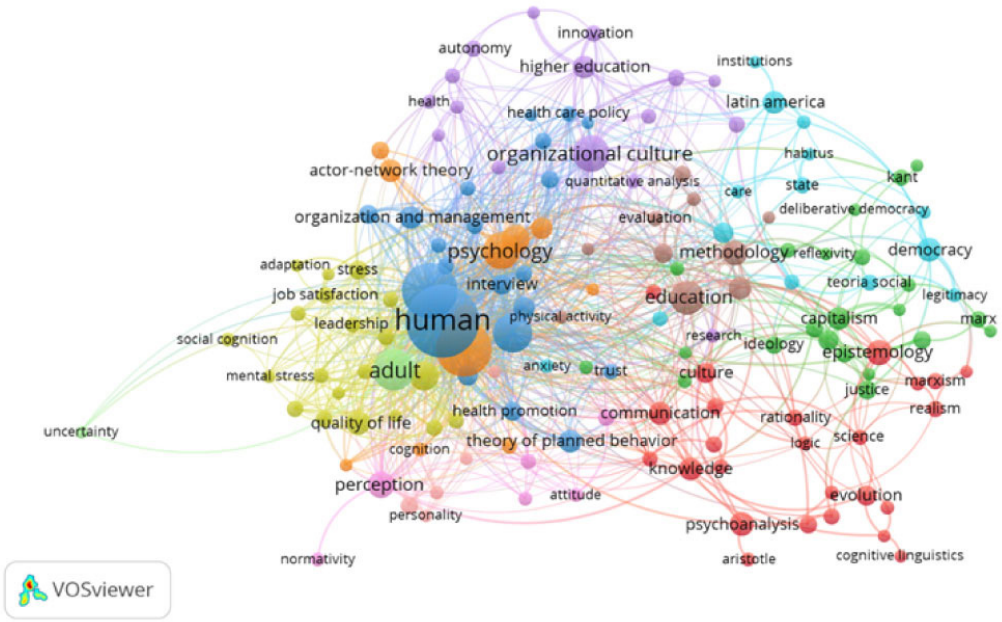
Gráfica 1. Publicaciones sobre calidad de vida laboral entre los años 2000 y 2021

Fuente: Elaboración propia con información de la base de dattos Scopus, octubre de 2022.

Con la finalidad de identificar tendencias y posibles áreas de investigación, en la Figura 2, se presentan 11 clústeres donde es posible observar la dinámica de las palabras clave – *keywords*, con los campos crecientes y emergentes relacionadas con la temática de calidad de vida laboral, a través del método de conteo *fractional counting*, considerando cinco veces el número mínimo de ocurrencia de cada palabra y, como método de normalización *association strength*.

Sapienza Organizacional **ISSN:** 2443-4265 **E- ISSN:** 2443-4418 **Año** 10 **N°** 20 **Enero - Junio** 2023

Figura 2. Principales tendencias y palabras claves de investigación.



Fuente: Elaboración propia con información a través de la herramienta VOSviewer la base de datos Scopus, octubre de 2022

En el Cuadro 1, se muestran los diferentes clústeres con los temas de investigación relacionados al tema de calidad de vida laboral en cada uno de ellos, con base en las palabras clave asociadas en los estudios publicados. En este análisis se aprecian las principales tendencias de investigación por cada clúster, a través del método de conteo *fractional counting*, considerando cinco veces el número mínimo de ocurrencia de cada palabra y, como método de normalización *association strength.*

Cuadro 1. Tendencias de investigación por clústeres con base en las palabras clave

No. De Clúster	Tendencias de Investigación sobre Calidad de Vida Laboral
1	Comunicación, cultura, experiencia, globalización, evolución, conocimientos, psicoanálisis.
2	Crisis, conflicto, consenso, constitución, derechos humanos, ética y moral, justicia, ideología, trabajo, reflexividad, reconocimiento, psicología social, valores.
3	Actitud, salud personal, políticas de salud, promoción de la salud, talentos humanos, gestión, modelos, organización y administración, procedimientos, teoría del comportamiento, confianza, educación

Sapienza Organizacional **ISSN:** 2443-4265 **E- ISSN:** 2443-4418 **Año** 10 **N°** 20 **Enero - Junio** 2023

4	Adaptabilidad, *burnout,* inteligencia emocional, cuidado de la salud personal, satisfacción laboral, liderazgo, estrés, salud ocupacional, calidad de vida, cognición social, apoyo social, bienestar, ambiente laboral, condiciones de trabajo, lugar de trabajo
5	Cultura Organizacional, autonomía, educación superior, salud, calidad en el cuidado de la salud, innovación, conocimientos administrativos, organización, teoría fundamentada
6	Ansiedad, cuidados, democracia, desarrollo económico, empatía, teoría social.
7	Decisiones de marketing, emociones, aprendizaje, motivación, solución de problemas, educación, capacitación.
8	Educación, manejo de emociones, evaluación del desempeño, políticas, estrategias
9	Actitud, comportamiento, enfermedades, percepción
10	Depresión, personalidad, análisis psicométricos
11	Talentos humanos, adultos, incertidumbre

Fuente: Elaboración propia.

5. Investigaciones de relevancia sobre el comportamiento organizacional

El estudio del comportamiento organizacional, como eje dinamizador de la eficiencia y eficacia en las empresas, constituye hoy en día una reflexión de suma importancia. La clave de una gestión acertada para el desarrollo de una empresa está en la actitud de las personas que participan en ella, de ahí que el comportamiento organizacional sea una herramienta necesaria para beneficio de todo tipo de organizaciones, como empresas, organismos de gobierno, escuelas y organizaciones de servicios. Donde haya organizaciones, existe la necesidad de describir, entender, predecir y mejorar la administración del comportamiento humano (Molina-Sabando et al., 2016).

En los últimos años, varios autores han desarrollado una gran diversidad de investigaciones sobre el estudio del comportamiento organizacional dentro ellas en el estudio de este constructo destaca: "las relaciones entre las demandas de comportamiento de ciudadanía organizacional y los comportamientos extra-tarea", desarrollado por Bauer et al., (2018); otro estudio que destaca es el que fue desarrollado por Umphress et al., (2013) que hace refrencia sobre las "¿vidas personales? los efectos de los comportamientos no laborales en la imagen organizacional".

Por otra parte, Fischer et al., (2019) desarrollaron un estudio sobre "¿La formalización organizacional facilita la voz y ayuda a los comportamientos de ciudadanía organizacional? Depende de las normas de incertidumbre (nacionales)". Otra investigación de gran valor corresponde a Miao et al., (2020) que estudian sobre la importancia de "los moderadores transculturales de la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento de ciudadanía organizacional y el comportamiento laboral contraproducente"; finalmente otra investigación de relevancia el ámbito del comportamiento organizacional es la desarrollada por Marstand et al., (2021) donde investigan sobre "Identificación de líderes y organizaciones y comportamientos

de ciudadanía organizacional: examen de las relaciones cruzadas y el papel moderador de la orientación de la identidad colectiva".

6. Investigaciones de relevancia sobre calidad de vida

Varios estudios coinciden que la calidad de vida tiene un impacto significativo en las organizaciones. De esta manera, con relación a este constructo se han desarrollado una gran diversidad de investigaciones al respecto abordando variables relacionadas a los conflictos laborales, compromiso laboral, satisfacción, estrés laboral y el liderazgo por citar algunos ejemplos. En ese sentido, dentro algunas investigaciones, que se han desarrollado y que resultan relevantes se puede mencionar: La "Relación entre conflicto trabajo-familia y calidad de vida: Una investigación sobre el papel del apoyo social" (Md-Sidin et al., 2010).

Por otra parte, Alex & Sundar, (2019) desarrollaron una investigación orientada a conocer "La influencia de los factores de la calidad de vida laboral con el compromiso laboral, la satisfacción y el estrés laborales en el sector del transporte". Autores como Hemapriya & Ramchandran, (2019) estudiaron el "Impacto de la vida laboral de calidad en la satisfacción de los empleados entre las mujeres que trabajan en Chennai". Otro estudio relacionado a la calidad de vida es el que realizaron Els et al., (2021) donde estudiaron la "Calidad de vida laboral: efectos sobre la intención de rotación y el compromiso organizacional entre organizaciones manufactureras sudafricanas seleccionada" Finalmente, autores como estudiaron Hermawanto et al., (2022) realizaron un estudio sobre "Efectos de mediación del compromiso organizacional entre el comportamiento ciudadano de la organización, el liderazgo transformacional y la calidad de vida laboral"

7. Factores que influyen en la calidad de vida laboral

El concepto de calidad de vida laboral tiene relación con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador; así como el entorno laboral; pero además contiene una perspectiva psicológica con aspectos subjetivos en cada persona, por lo que cada empleado en su ambiente de trabajo determinará en gran medida su calidad de vida laboral (Cruz Velazco, 2018).

En ese sentido, la satisfacción laboral implica una amplia gama de necesidades personales, psicosociales, profesionales y económicas, que afectan la salud y el bienestar de los talentos humanos (Patlán-Pérez, 2020).

En el Cuadro 2, se identifican los componentes, las dimensiones y los factores que influyen en la calidad de vida laboral con base en la revisión sistemática de literatura.

Cuadro 2. Componentes, Dimensiones y Factores que influyen en la calidad de vida laboral

R	Componentes	Dimensiones	Factores-Calidad de Vida Laboral
		Diseño del Puesto de trabajo y Naturaleza de las tareas	a) Importancia del puesto, trabajo interesante y retador b) Objetivos claros y alcanzables c) Calidad intrínseca del trabajo d) Organización del trabajo e) Habilidades y capacidades individuales f) Intensidad y carga de trabajo g) Autonomía y control

1	Objetivos	Entorno laboral	a) Cultura organizacional – clima laboral b) Valores y código de ética c) Trabajo en Equipo d) Diversidad de la fuerza de trabajo e) Inclusión y acceso al mercado de trabajo
		Condiciones laborales	a) Ergonomía, iluminación, higiene, orden y comodidad en los puestos de trabajo b) Seguridad y estabilidad laboral c) Compromiso organizacional d) Apoyo institucional e) Políticas corporativas f) Flexibilidad g) Participación en la toma de decisiones h) Jornada de trabajo i) Áreas de descanso, estacionamiento
2	Subjetivos	Remuneración y Compensación	a) Salario justo b) Recompensas justas y equitativas c) Reconocimiento y valoración del desempeño d) Beneficios extras: seguros, apoyo para estudios, descuentos, entre otros
		Desarrollo profesional	a) Crecimiento y desarrollo profesional b) Oportunidades de promoción c) Orientación de la carrera d) Oportunidades de aprendizaje y capacitaciones
		Interacción social	a) Generación de Relaciones interpersonales b) Satisfacción de necesidades sociales c) Liderazgo d) Comunicación e) Gestión y solución de conflictos f) Procesos de integración
		Salud y bienestar	a) Seguridad emocional y confianza b) Actitud positiva c) Salud física y mental

Fuente: Elaboración propia con base en Pérez & De la Garza, (2007); Encomenderos, (2017); Cruz Velazco, (2018); Ibagué Cárdenas et al., (2019); Urquijo Cuello, (2019); Pinela Morán & Donawa Torres, (2019); Patlán-Pérez, (2020); Bustamante et al., (2020); Toscano-del Cairo et al., (2020).

La falta de calidad de vida laboral provoca insatisfacción en el puesto de trabajo, que se manifiesta en gran medida con elevados niveles de ausentismo y rotación de personal; así como problemas de salud física y metal que incrementan los costos de las organizaciones (Hellriegel & W. Slocum, 2004). En cambio, cuando existe calidad de vida laboral existe mayor satisfacción laboral, alto nivel de compromiso organizacional, incremento en la motivación, elevada autoestima y satisfacción personal, estabilidad emocional, mejoras en el desempeño, cumplimiento de resultados y, por lo tanto, mayor productividad (Pérez & De la Garza, 2007).

Por consiguiente, las estrategias de la organización están enfocadas en garantizar la calidad de vida laboral de sus talentos humanos a través de la transformación de los procesos de gestión de recursos humanos, incremento de la autonomía, rediseño de puestos de trabajo, mejora de los sistemas,

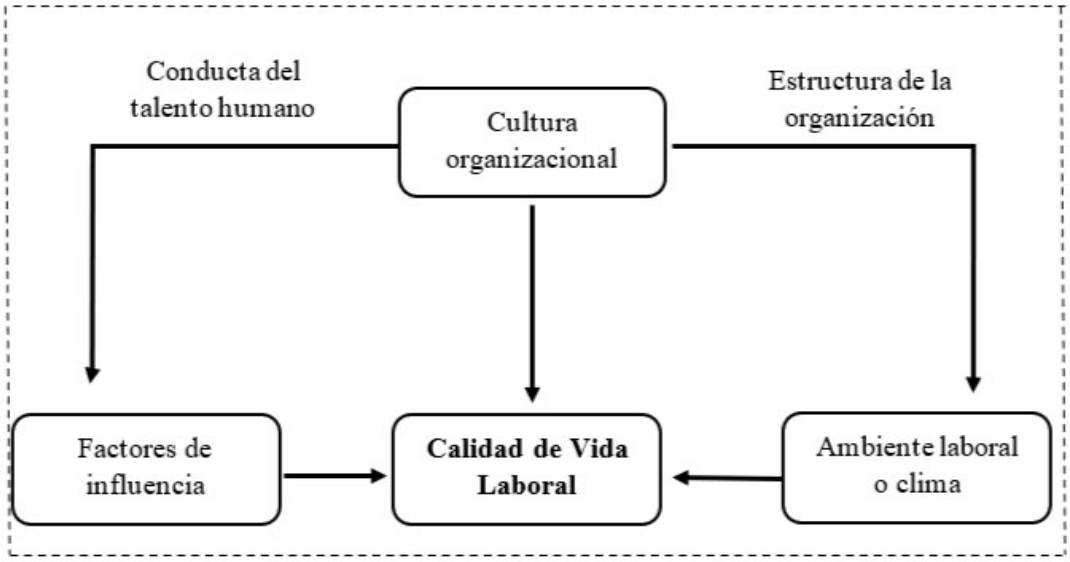
Sapienza Organizacional **ISSN:** 2443-4265 **E- ISSN:** 2443-4418 **Año** 10 **N°** 20 **Enero - Junio** 2023

condiciones de trabajo y estructura organizacional, respeto de la dignidad humana con igualdad de oportunidades laborales, atraer y retener al personal, mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentar trabajos más estimulantes y satisfactorios con participación de los empleados en la toma de decisiones, lograr un equilibrio trabajo-familia, entre otras (Patlán-Pérez, 2020).

8. Modelo de enfoque de organización orientada a la calidad de vida laboral

Con el propósito de analizar la información producto del acoplamiento de la teoría del comportamiento y los hallazgos anteriores se desarrolla el siguiente modelo que permite comprender los diferentes factores de influencia en la calidad de vida laboral desde un lente organizacional. La Figura 3, muestra la dinámica del modelo de la cultura organizacional desde un enfoque de la teoría del comportamiento.

Figura 3. Modelo de cultura organizacional desde un enfoque de la teoría del comportamiento



Fuente: Elaboración propia.

Nota: La Figura 2 se desarrolló con el fin de aplicar la teoría del comportamiento en la cultura organizacional para comprender los factores de influencia, estructura organizacional, ambiente laboral con el objetivo de generar una mejor calidad de vida laboral en las organizaciones.

La cultura organizacional es la base determinante para una buena calidad de vida laboral, estudios recientes han identificado factores estructurales de la organización que contribuyen de manera significativa en el ambiente laboral, que favorece al recurso más importante de la empresa como es el recurso humano teniendo los más altos indicadores de rendimiento, productividad y longevidad laboral. Por supuesto que la cultura organizacional ha venido siendo un tema controversial para múltiples autores e investigadores, puesto que, existen variaciones teóricas entre su concepto e importancia (Porras & Santos, 2018). En tal sentido, la mayoría de los investigadores

utiliza el término de cultura organizacional o corporativa para referirse a los valores, filosofía, mitos y otros conceptos que los miembros de la organización comparten.

De la misma manera, para otros autores la forma en que interactúan las personas, sus actitudes, comportamientos, los supuestos más profundos, las aspiraciones personales y los asuntos relevantes de las interacciones humanas forman parte de la cultura de la organización, todo esto influenciados por el ambiente externo donde los colaboradores conviven (Chiavenato, 2019). Sin duda alguna, la cultura organizacional está tomando cada día más relevancia dentro de la administración de las empresas, para la calidad de vida laboral lo que a su vez tiene una repercusión en la productividad y la rentabilidad de cada una de las áreas de la organización, por ende, se necesita una estructura organizativa que permita gestionar de manera adecuada los recursos que se estas poseen (Ocampo Ulloa et al., 2019).

En la actualidad la conducta juega un papel de vital importancia en las organizaciones y los llamados códigos de conductas que plantean el compromiso del talento humano para generar principios éticos, responsabilidad social en respuestas de los incrementos de los grupos sensibilizados en el mundo globalizado (Biedma-Ferrer J. M., 2018). Las organizaciones que no se adapten al planteamiento de la ética no encajaran en el contexto internacional de las empresas con conciencia y lograr un desarrollo sostenible que transmita confianza y aceptación al mercado (Palomino & Ruíz, 2011). En ese mismo orden de ideas, una organización flexible al cambio y adaptación del ambiente laboral con patrones de responsabilidades y ética fomentan las condiciones laborales y de seguridad a la fuerza trabajo dando como resultado la conformidad y una mejor calidad de vida laboral.

Los factores de influencia impulsan un mejor ambiente y calidad de vida laboral esto para lograr una ventaja competitiva en el indicador de desempeño laboral, el diagnostico de los factores de influencia o variables como ser: ambiente físico, ambiente social, individuo, variables de ausentismo, satisfacción laboral y rotación, lo que permite generar las herramientas necesarias con el fin de alcanzar los objetivos de la institución; un ejemplo de los factores bajo el lente del comportamiento organizacional es la motivación y esto impacta de forma directa a la productividad de las diferentes asignaciones de la organización (Cañarte Quimis et., 2017).

El diagnóstico de los factores de influencia permite que las organizaciones realicen análisis introspectivos para generar un mejor clima laboral que se adapte a las necesidades del recurso humano y fuerzas internas y externas, así como la fluidez en la comunicación, solución más efectiva de los problemas, como resultado final una estructura de la empresa que promueva una calidad de vida laboral optima y fortalecimiento de la institución.

9. CONCLUSIONES

La investigación presenta un panorama general de la calidad de vida laboral desde un enfoque de la teoría del comportamiento organizacional, por lo que con las evidencias obtenidas de la revisión de la literatura se concluye la necesidad de continuar estudiando el fenómeno que permita la elaboración de documentos científicos que investiguen en este tipo de contexto, se espera que este documento aporte una base documental para realizar investigaciones con diferentes metodologías y métodos para lograr una mayor comprensión y aportes al estudio de las organizaciones.

En este estudio, los resultados del indicador bibliométrico de cantidad de producción científica por año evidencian que existe interés significativo con crecimiento exponencial sobre la temática de calidad de vida laboral, cuyas tendencias de investigación muestran la importancia referente a la cultura organizacional, comunicación, ética y valores, aprendizaje

organizacional, liderazgo, inteligencia emocional, proceso de toma de decisiones, políticas, estrategias organizacionales y su relación con la calidad de vida en el lugar de trabajo.

Los factores que influyen en la calidad de vida laboral se pueden clasificar en dos componentes con diversas dimensiones, que hacen referencia a la importancia del diseño del puesto de trabajo, habilidades y capacidades de los talentos humanos, la autonomía; así como el clima laboral, valores y código de ética, el trabajo en equipo y la diversidad de la fuerza de trabajo. Otros factores importantes para la calidad de vida laboral son los relacionados con las condiciones laborales como la ergonomía, higiene, seguridad y estabilidad laboral, el compromiso organizacional y la participación en la toma de decisiones.

En cuanto a la remuneración, compensación y desarrollo profesional un salario justo, el reconocimiento y valoración del desempeño y las oportunidades de crecimiento, aprendizaje y capacitaciones son fundamentales para garantizar una percepción de adecuada calidad de vida laboral.

Así mismo, algunos determinantes de la calidad de vida en el lugar de trabajo tienen que ver con la satisfacción de las necesidades sociales, el liderazgo, la gestión de conflictos, la seguridad emocional, salud física y mental, manejo del estrés y que los talentos humanos logren un equilibrio entre su vida personal y el trabajo.

El Modelo de cultura organizacional desde un enfoque de la teoría del comportamiento permite la comprensión a priori y generar un diagnóstico de los factores de influencia a la cultura organizacional, la importancia de las estructuras organizacionales, ciudadanía organizacional y papel de los moderadores que permitan garantizar un ambiente adecuado y estrategias para obtener una calidad de vida laboral optima del recurso humano como resultado una empresa productiva.

Finalmente, la revisión bibliografía proporciona una visión general no es afirmativa y se restringe a la información científica por lo que no permite realizar concepciones generales, pero si, realizar una base bibliográfica para futuras investigaciones.

10. REFERENCIAS

A, A., & V, S. (2019). The influence of factors of quality of work-life with job commitment, job satisfaction and job stress in the transport sector. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3), 8750-8764. https://doi.org/10.35940/ijrte.C6077.098319

Álvarez, C. E. (2018). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad & Empresa*, 21(37), 136-169. https://doi.org/ http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7681.

Alves Corrêa, D., Cirera Oswaldo, Y., & Carlos Giuliani, A. (2013). VIDA CON CALIDAD Y CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO. *Invenio*, 16(30), 145-163. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87726343010

Bauer, J. A., Wright, N. A., Askew, K., & Spector, P. E. (2018). The relationships between organizational citizenship behavior demands and extra-task behaviors. *Psychologist-Manager Journal*, 21(3), 163-186. https://doi.org/10.1037/mgr0000074

Beylis, G. F. (2020). *Efecto viral: COVID-19 y la trasnformación acelerada del empleo en América Latina y el Caribe*. In Grupo Banco Mundial: Vol. I. Banco Mundial. https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/34413/211448SP.pdf

Biedma-Ferrer, J. M. (2018). Los códigos de conducta en las organizaciones. Estudio del compromiso de los códigos de conducta con los recursos humanos en las organizaciones turísticas. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo* (24). https://www.eumed.net/rev/turydes/24/codigo-conducta.html

Bustamante, M. A., Álvarez, A. J., Villalobos, M. E., & Lucero, M. I. (2020). Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los centros de salud familiar de la zona central de Chile. *Información tecnológica*, 31(3), 65-74. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000300065

Cañarte Quimis, L. T., Cañarte Quimis, L. T., Baque Cantos, M. A., & Cantos Figueroa, M. d. (2017). El comportamiento organizacional en su entorno hacia la actitud y conducta del ser humano para lograr ventaja competitiva en el desempeño laboral. **Polo del Conocimiento** , 2(12), 156-172. https://doi.org/10.23857/pc.v2i12.431

Castellano, N. d., & López, E. D. (2021). Estudio comparativo de los componentes de la calidad de vida laboral. *Visión de Futuro*, 25(1), 3. https://doi.org/http://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.01.003.es

Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., & Tepal, I. (2018). Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*. http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf

Chiavenato. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGrawHill (México). https://doi.org/978-1-456-26982-1

Cruz Velazco, J. E. (2018). The quality of labor life and the study of the human resource: A reflection on its relationship with organizational variables. *Pensamiento & Gestión*(45), 58-81. https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.45.10617.

E, H., & S., R. (2019). Impact of quality work life in employee satisfaction among women it employees in Chennai. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2), 4938-4942. https://doi.org/10.35940/ijrte.B1066.078219

Els, V., Brouwers, M., & Lodewyk, R. B. (2021). Quality of work life: Effects on turnover intention and organisational commitment amongst selected south african manufacturing organisations. SA *Journal of Human Resource Management*, 19, 1-10. https://doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1407

Encomenderos Ruiz, Y. M. (2017). *Factores que influyen en la calidad de vida en el trabajo del personal administrativo del Hospital Victor Lazarte Echegaray- Essalud, Distrito de Trujillo en el año 2015.* Universidad Nacional de Trujillo. http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10370

Espinosa, M. &. (2002). *Calidad de vida en el trabajo. Percepciones de los trabajadores.* (Vol. 17). Direccion Del Trabajo, Departamento de Estudios. https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-64333_recurso_1.pdf

Fischer, R., Ferreira, M. C., Van Meurs, N., Gok, K., Jiang, D.-Y., Fontaine, J. R., Harb, C., Cieciuch, J., Achoui, M., Mendoza, M. S., Hassan, A., & Achmadi, D. (2019). Does

Sapienza Organizacional **ISSN:** 2443-4265 **E- ISSN:** 2443-4418 **Año** 10 **N°** 20 **Enero - Junio** 2023

organizational formalization facilitate voice and helping organizational citizenship behaviors? It depends on (national) uncertainty norms. *Journal of International Business Studies,* 50(1), 124-134. https://doi.org/10.1057/s41267-017-0132-6

Gómez Vélez, M. A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá - Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225-236. https://www.redalyc.org/pdf/1513/151316944005.pdf

González, P. P. (1996). *Calidad de vida laboral.Tratado de psicología del trabajo*, 2, 161-186. http://bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/peiro%20prieto%20-%20calidad%20de%20vida%20laboral%20vol%202%20cap%206.pdf

González, R. H. (2007). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de conceptuación. . *Psicología y Salud*, 17(1), 115–123. https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.25009/pys.v17i1.746

Granados, I. (2014). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 209-221. https://doi.org/https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109

Hellriegel, D. &. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10 ed.). Thomson.

Hermawanto, A. R., Ahman, E., & Supriadi, Y. N. (2022). *Mediation Effects of Organizational Commitment between Organization Citizenship Behavior, Transformational Leadership, and Quality of Work Life. Quality - Access to Success*, 23(189), 107-117. https://doi.org/10.47750/QAS/23.189.13

Ibagué Cárdenas, L. N. (2019). *Factores que determinan la calidad de vida laboral* (Tesis de grado). https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/13603

Ibáñez Bernal, C., & de la Sancha Villa, E. O. (2013). La Evolución del Concepto de Competencia en la Teoría de la Conducta. Acta Comportamentalia: *Revista Latina de Análisis de Comportamiento,* 21(3), 377-389. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274528346007

Khan, M., Mahmood, A., & Shoaib, M. (2022). Role of Ethical Leadership in Improving Employee Outcomes through the Work Environment, Work-Life Quality and ICT Skills: A Setting of China-Pakistan Economic Corridor. *Sustainability,* 14(17). https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su141711055

López Gallego, F. (2005). Administración", "organización (y "empresa"): un intento de acotación semántica. *Revista Universidad EAFIT*, 41(137), 9-18. https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/834

López, G. P. (2022). Impacto social de la cuarta revolución industrial y la responsabilidad social empresarial como respuesta. I+D *Revista de Investigaciones*, 17(2), 1-10. https://www.udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/340

Marstand, A. F., Epitropaki, O., van Knippenberg, D., & Martin, R. (2021). Leader and organizational identification and organizational citizenship behaviors: Examining cross-lagged relationships and the moderating role of collective identity orientation. *Human Relations,* 74(10), 1716-1745. https://doi.org/10.1177/0018726720938118

Martínez, R. -P.-V. (2020). *Revolución tecnológica e inclusión social: reflexiones sobre*

Sapienza Organizacional **ISSN:** 2443-4265 **E- ISSN:** 2443-4418 **Año** 10 **N°** 20 **Enero - Junio** 2023

desafíos y oportunidades para la política social en América Latina. CEPAL. http://hdl.handle.net/11362/45901

Marulanda, C., López, L., & Cruz, G. (2018). La Cultura Organizacional, Factor Clave para la Transferencia de Conocimiento en los Centros de Investigación del Triángulo del Café de Colombia. I*nformación Tecnológica,* 29(6), 245-252. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000600245

Md-Sidin, S., Sambasivan, M., & Ismail, I. (2010). Relationship between work-family conflict and quality of life: An investigation into the role of social support. *Journal of Managerial Psychology,* 25(1), 58-81. https://doi.org/10.1108/02683941011013876

Mena Méndez, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*(46), 11-47. https://doi.org/ https://doi.org/10.14482/pege.46.1203.

Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2020). The cross-cultural moderators of the influence of emotional intelligence on organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. Human *Resource Development Quarterly*, 31(2), 213-333. https://doi.org/10.1002/hrdq.21385

Molina-Sabando, L. A., Briones-Véliz, Í. B., & Arteaga-Coello., H. S. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Ciencias económicas y empresariales*, 2(4), 498-510.

Ocampo Ulloa, W. L., Huilcapi Masacon, N. H., & Cifuentes Rodríguez, A. F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO*, 3(4), 114-137. https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137

Palomino, P., & Ruíz, C. (2011). Factores determinantes del comportamiento ético/no ético del empleado: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* , 17(3), 29-45.

Patlán, J. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. . *Ciencia Ergo Sum*, 23(2), 121-133.

Patlán-Pérez, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? . *Psicología desde el Caribe,* 37(12), 31-67.

Pedraja-Rejas, L. M.-C.-M.-F. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Formación Universitaria,* 13(5), 3-14. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003

Pérez, R. d. (2007). Comportamiento Organizacional Y Satisfacción Laboral. *Ravista Raites antes Panorama Administrativo Journal Red de Investigación en Administración de la Innovación Tecnológica, Económica y Sustentable* - Instituto Tecnológico de Celaya, Departamento de Ciencias Económico Administrativas, 2(3), 100-108.

Pineda, A., & Martinez, R. (2019). La organización-empresa: ¿un sistema vivo? Aportes de la teoría de la complejidad y la filosofía ambiental a la teoría administrativa y organizacional. *Revista Escuela de Administración de Negocios* (86), 133-150. https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n86.2019.2298

Sapienza Organizacional **ISSN:** 2443-4265 **E- ISSN:** 2443-4418 **Año** 10 **N°** 20 **Enero - Junio** 2023

Rada, C. A. (2010). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa la calidad de vida la boral percibida en organizaciones colombianas, desde la teoría de respuesta al item. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 4(1), 113-124. https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224086010.pdf

Salas, E., & Glickman, A. S. (1990). Comportamiento organizacional, teoría de sistemas socio-técnicos y calidad de vida laboral: la experiencia peruana. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 22(1), 69-82. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80522105

Torres, A. S. (2002). Calidad de vida laboral: Hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. https://www.psicothema.com/pdf/806.pdf

Toscano del Cairo, C. A. (2020). Calidad de vida en el trabajo y su relación con el engagement. *Acta Colombiana De Psicología*, 23(1), 128-146. https://doi.org/https://doi.org/10.14718/ACP.2020.23.1.7

Umphress, E. E., Tihanyi, L., Bierman, L., & Gogus, C. I. (2013). Personal lives? The effects of nonwork behaviors on organizational image. *Organizational Psychology Review,* 3(3), 199-221. https://doi.org/10.1177/2041386612473014

Urquijo Cuello, V. (2019). *Los factores de calidad de vida laboral que mayormente afectan la satisfacción de los empleados de Delima Marsh sede Bogotá*. Colegio de Estudios Superiores de Administración.

Yadira Ceniceros Maya, L., Patricia Jiménez Terrazas, C., & Fornelli Martín del Campo, A. (2019). Revisión sistemática cualitativa de la Inteligencia organizacional. *Investigación Administrativa*, 48(124), 22-44. https://doi.org/https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=456059299002