

Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social

Almudena Segurado Torres y Esteban Agulló Tomás
Universidad de Oviedo

El propósito de este trabajo consiste en llevar a cabo un análisis crítico acerca de la delimitación conceptual y del panorama metodológico de la Calidad de Vida Laboral. Para ello, se realiza una amplia revisión de los trabajos más destacados planteando las dificultades y controversias que ha supuesto el estudio de dicho fenómeno, las limitaciones de las perspectivas teóricas más representativas y la ambigüedad de los criterios establecidos para su definición y clarificación conceptual. En cuanto a los aspectos metodológicos, se analiza la multidimensionalidad del constructo señalando las lagunas y carencias de los métodos y técnicas más utilizados para su evaluación. Por último, se defiende la necesidad de un abordaje más integral, holístico y sistémico de la Calidad de Vida Laboral y se propone desde la Psicología Social un enfoque integrador capaz de superar las visiones simplistas de enfoques teórico-metodológicos convencionales.

Quality of workig life: an integral focus from a Social Psychology. The main goal of this research is a critical analysis conceptual and methodological panoramic of the Quality of Working Life. Also, we present an extensive review of the major empirical studies about this phenomena, the controversy and the theoretical problems, the limits of the more representatives approaches and the ambiguity criterions for its conceptual delimitation are examinated. Then, form the study for the methodological aspects details the construct's multidimensionality and values the measurement methods. Finally, this paper defends a more integral, holistic and systematic way the Quality of Working Life and suggests an alternative focus from a Social Psychology to overcome other traditional viewpoints.

Orígenes y desarrollo de la CVL

La preocupación por la calidad de la vida en el trabajo (CVL) cobra un especial interés en la década de los años 70 en los EE.UU., donde alcanza el reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones del «Movimiento de CVL». Las reivindicaciones de este nuevo movimiento parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. A partir de este momento, el tema de la calidad de vida laboral se populariza tanto en los EE.UU. como en Europa, donde la trayectoria y los matices que adquiere el movimiento se alejan de los planteamientos iniciales ligados a la corriente del Desarrollo Organizacional (DO), para recibir los influjos del enfoque Sociotécnico y de la Democracia Industrial (DI). Debido a tales diferencias ideológicas, el estudio de la calidad de vida laboral en Europa se identifica con la corriente de la humanización del trabajo, mientras que en los EE.UU. fiel a sus orígenes mantiene su denominación inicial como movimiento de CVL (Walton, 1973; Davis y Cherno, 1975; Suttle, 1977; Nadler y Lawler, 1983; Delamotte y Takezawa, 1984; entre otros).

Principales perspectivas teóricas

El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVL psicológica (Davis y Cherno, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González et al., 1996). Ambas difieren en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. El centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran. En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización.

Fecha recepción: 12-4-02 • Fecha aceptación: 28-5-02

Correspondencia: Esteban Agulló Tomás

Facultad de Psicología

Universidad de Oviedo

33003 Oviedo (Spain)

E-mail: estomas@correo.uniovi.es

uovo1722@correo.uniovi.es

En definitiva, ambos enfoques pese a compartir la meta común de mejorar la calidad de la vida laboral discrepan en cuanto a los objetivos perseguidos. La perspectiva denominada CVL psicológica persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Sin embargo, la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacionales como paso previo sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador.

Delimitación conceptual de la CVL

La CVL es un concepto amplio y heterogéneo debido a la riqueza y pluralidad de temas estrechamente vinculados con el mundo del trabajo; también difuso y ambiguo como consecuencia de las diferentes disciplinas, enfoques teóricos y áreas de estudio desde los que trata de abordarse; y por supuesto controvertido por los matices políticos e ideológicos e intereses particulares subyacentes que condicionan los planteamientos y las intervenciones llevadas a cabo en el ámbito de trabajo en aras de mejorar la calidad de vida del mismo.

Son éstos algunos de los factores que dificultan el consenso acerca de su alcance y significado llegando incluso en ocasiones a hacerse un uso gratuito del término cayendo de este modo en el vacío conceptual, en proceder metodológicos inadecuados, en análisis parciales y/o sesgados. En definitiva, todo ello genera una falta de sistematización de este campo de estudio que dificulta sobremedida un abordaje serio y riguroso del concepto.

Desde la aparición del concepto a mediados de la década de los años 70 hasta la actualidad han proliferado estudios y publicaciones centrados en la búsqueda de las múltiples dimensiones y procesos de la calidad de vida laboral que facilitasen la definición del término. La mayoría de estos trabajos se caracterizan por ser más bien de tipo descriptivo que explicativo, ya que establecen un conjunto de aspectos laborales que se identifican con la calidad de la vida en el trabajo, generando una amplia variedad de dimensiones que inciden en la vida laboral. Sin embargo, los principales inconvenientes que presenta esta abundancia de trabajos empíricos y definiciones es el tratamiento homogenizante que suelen hacer del constructo y la falta de criterios comunes para delimitarlo. En líneas generales, este tratamiento unívoco y reductor al que nos referimos consiste en poner mayor énfasis en aquellos aspectos objetivos del entorno de trabajo, o, por el contrario, en el carácter subjetivo de la calidad de vida laboral a través de la valoración del propio trabajador. La consecuencia de esta doble vía impide la re-

conciliación, y más aún, la integración de ambas posturas, se materializa en dilemas clásicos del tipo: condiciones objetivas / condiciones subjetividad del entorno de trabajo; trabajador / organización; CVL psicológica / CV del medio laboral. Expliquemos concretamente a qué hacen alusión cada uno de ellos.

1. Lo objetivo y lo subjetivo del entorno de trabajo: la calidad de vida laboral depende de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, etc.), la calidad de vida laboral por tanto depende de la naturaleza y características de las condiciones de trabajo. La dimensión subjetiva se refiere al conjunto de percepciones y experiencias laborales que, de manera individual y colectiva, originan realidades laborales características dentro de un mismo contexto organizacional. Este proceso de construcción sociocognitiva del medio laboral surge de un complicado sistema de relaciones y modos de interacción que establecen los individuos entre sí, y que les permite definir y operar (transmitir valores y creencias, compartir actitudes y pautas de comportamiento, construir símbolos y significados...) dentro de esa realidad laboral construida con el propósito de mejorarla (promoción de la calidad de vida laboral).
2. Trabajador / organización: el estudio de la vida laboral en una organización llevado a cabo desde un punto de vista del trabajador supone realizar un análisis micro centrado en el individuo, en los modos en que éste experimenta y percibe su ambiente de trabajo. Un análisis más global de la vida en el trabajo, como veremos más adelante, requiere tomar como foco de estudio a la organización en todos sus niveles, como sistema abierto y dinámico, y al conjunto de subsistemas que la integran. El punto de análisis condicionará el alcance del estudio de CVL y los indicadores necesarios para evaluarla.
3. CVL psicológica / CV del entorno de trabajo: las características personales y los recursos cognitivos con los que cuenta cada individuo condicionan las actitudes, comportamientos y los modos de percibir, valorar e interpretar las distintas facetas de su entorno de trabajo. Cómo experimenta cada trabajador su ambiente de trabajo determina la CVL y es esta valoración subjetiva o individual lo que denominamos CVL psicológica. La dimensión objetiva de la vida laboral correspondería a aquellas condiciones físicas, objetivas, o intrínsecas al puesto y al medio ambiente de trabajo dando lugar a una mayor o menor calidad de vida laboral.

A continuación, hemos llevado a cabo una tarea de búsqueda y recopilación de aquellas definiciones más representativas dentro del campo de la calidad de vida laboral, con el fin de descubrir y mostrar algunos de los muchos aspectos relacionados con la vida en el trabajo que deben tenerse en cuenta, es decir, desde un punto de vista psicosocial como el que se pretende defender, para comprender la vida laboral en sus múltiples facetas.

Las definiciones más clásicas correspondientes a los inicios del Movimiento de CVL muestran una concepción de la CVL amplia y genérica basada en la valoración del individuo con relación a su medio de trabajo, predominando términos como satisfacción laboral, experiencias en la organización, motivación por el trabajo, proceso de humanización, necesidades personales o vida privada

<i>Cuadro 1</i> Principales perspectivas teóricas de la CVL				
Perspectiva de la CVL	Nivel de análisis	Foco de interés	Aspectos relevantes	Objetivo general
Psicológica	Micro	Trabajador	Subjetividad individual	Bienestar y salud del trabajador
Entorno de trabajo	Macro	Organización	Condiciones y medio ambiente de trabajo	Productividad y eficacia de la organización

Fuente: Elaboración propia a partir de González et al. (1996) y otros

(Walton, 1973; Katzell et al., 1975 y Suttle, 1977). Una década más tarde, la CVL empieza a tratarse desde el punto de vista de la organización haciendo alusión al conjunto de procesos y cambios en la dinámica organizacional que afectan al trabajador, y dan lugar a un nuevo vocabulario: eficacia organizacional, participación, solución de problemas y toma de decisiones, bienestar del trabajador, estrategias para incrementar los niveles de productividad y satisfacción laboral, aspectos operativos y relacionales del trabajo (Nadler y Lawler, 1983; Delamotte y Takezawa, 1984; Turcotte, 1986; Sun, 1988; Fernández y Giménez, 1988; Robbins, 1989).

Las definiciones más recientes (desde los años 90 hasta la actualidad) se caracterizan por la identificación de la CVL con la satisfacción que el trabajo le genera al trabajador manteniéndose más cercanas a centrarse en el individuo (Heskett, 1994; Fernández Ríos, 1999), y por otra parte las que, influidas por las nuevas formas de gestionar los recursos humanos, conceden un papel destacado a las organizaciones para determinar la CVL (Munduate, 1993; De la Poza, 1998; Lau, 2000).

En líneas generales, podemos clasificar el repertorio de definiciones presentadas en dos grandes bloques dependiendo de la valoración objetiva o subjetiva de la CVL. Para aquellos autores que conciben la calidad de vida en el trabajo desde el punto de vista del trabajador destacan variables como las experiencias individuales en el ambiente de trabajo, las percepciones, el nivel de motivación y el grado de satisfacción de los individuos. El segundo grupo de definiciones que toman como foco de análisis la organización aluden a la participación, toma de decisiones e implicación de los trabajadores en la dinámica del sistema, las condiciones laborales y aspectos estructurales y estratégicos de la organización.

A todo este conjunto más o menos integrado de variables y dimensiones, como acabamos de ver, se le viene denominando CVL: motivación hacia el trabajo; vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal; satisfacción laboral; eficacia y productividad organizacionales; condiciones del entorno socioeconómico; bienestar físico, psicológico y social; relaciones interpersonales; participación del trabajador en el funcio-

Cuadro 2
Tipos de definiciones de CVL

Walton (1973)	"un proceso para humanizar el lugar de trabajo"
Katzell, Yankelovich, Fein Ornai y Nash (1975)	"...un trabajador disfruta de alta CVL cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, (b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales"
Suttle (1977)	"grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización"
Nadler y Lawler (1983)	"...forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con (1) el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional y (2) la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional"
Delamotte y Takezawa (1984)	"conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico"
Turcotte (1986)	"la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total"
Sun (1988)	"...un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción"
Fernández y Giménez (1988)	"el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetivamente y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano"
Robbins (1989)	"la CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales"
Munduate (1993)	"la CVL considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción"
Heskett et al. (1994)	"la calidad del ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que también se conoce como CVL"
De la Poza (1998)	"La CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores"
Fernández Ríos (1999)	"Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo"
Lau (2000)	"la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal"

Fuente: Elaboración propia a partir de las fuentes originales

namiento de la organización y en la planificación de sus tareas; autonomía y toma de decisiones de los individuos sobre sus respectivos puestos de trabajo; desarrollo integral del trabajador; estrategias de cambio para conseguir la optimización de la organización; métodos de gerencia de los recursos humanos; condiciones y medio ambiente de trabajo; el trabajador como recurso y no como un costo empresarial / productivo.

Como primera conclusión de este trabajo creemos que además de contar con todas estas dimensiones y variables es necesario añadir otras que, a nuestro juicio, son enormemente significativas en nuestros días, a saber: relacionadas con la seguridad y la estabilidad en el empleo, la prevención de riesgos laborales, el reconocimiento profesional y personal de los trabajadores, los canales de comunicación y retroalimentación, la participación de los trabajadores en los beneficios de la empresa, el desarrollo de carreras profesionales, los programas de formación continua, el trabajo en equipo, la cultura e imagen corporativa, entre otros. Este conjunto integrado e integrador de dimensiones constituyen un paso imprescindible para demarcar los límites conceptuales y teóricos del término, para abordar el estudio de la vida en el trabajo en toda su amplitud y complejidad, y para implementar programas y estrategias de mejora de la calidad de vida en el trabajo. Dicho en otras palabras, el objetivo primordial de la CVL estriba en alcanzar una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Las dimensiones de la calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral se nos presenta, pues, como un constructo árido de definir y de operacionalizar por su complejidad y riqueza de dimensiones que traspasan los límites del contexto laboral, en general, y del organizacional en particular.

La descripción de la naturaleza multidimensional de la CVL ha sido uno de los temas de estudio más recurrentes sobre el que se ha venido investigando desde el ámbito académico y científico. El interés por delimitar de forma operativa el significado de la CVL ha generado un abundante repertorio de estudios e investigaciones cuyo cometido ha sido el de tratar de identificar las posibles variables que afectarían a la vida en el trabajo. En líneas generales, tres son las características que definen dichos estudios:

- Los límites para marcar el espacio del constructo y establecer sus dimensiones proceden de fuentes teóricas y empíricas. Las fuentes teóricas señalan aquellas dimensiones de la CVL que, según la literatura especializada, con más frecuencia han sido motivo de estudio por parte de investigadores y profesionales del campo. Las empíricas se caracterizan por la especificidad tanto de las variables a evaluar como de los colectivos de trabajadores y de los contextos laborales en los que se realiza la investigación. No hay que olvidar además las dificultades que estos estudios tienen para ser refutados por otros investigadores y profesionales del campo, debido a la diversidad de metodologías, la falta de rigor de los métodos de evaluación y el establecimiento de criterios e indicadores difusos para llevar a cabo el análisis de la CVL.

- La mayoría de estudios se decantan por mostrar la relevancia que poseen las variables contextuales del entorno de trabajo sobre la CVL, mientras que para otros son las características personales de los individuos las que condicionan su CVL debido a que les hacen más vulnerables ante ciertas condiciones de trabajo.
- Relacionado con los puntos anteriores, la carencia de integración entre los aspectos individuales (trabajador) y los aspectos contextuales (medio laboral), impiden desplegar la visión de conjunto y dificultan asimismo profundizar en la riqueza de matices y significados de la vida laboral.

La revisión y el análisis de los trabajos e investigaciones que hemos llevado a cabo nos ha permitido elaborar un listado de indicadores más frecuentes a través de los cuales evaluar la CVL. Los presentamos a continuación clasificados en categorías según procedan del individuo, del medio ambiente de trabajo, de la organización o del entorno socio-laboral.

Bajo la categoría indicadores individuales se recogen aquellos trabajos interesados en la evaluación de la CVL percibida por el trabajador, es decir, cómo experimenta y se desarrolla el individuo en su entorno de trabajo a través de variables del tipo: grado de satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, calidad de vida laboral percibida, etc. (Kanungo, 1984; Bordieri, 1988; Efraty et al., 1991; Norman et al., 1995; Watson, 1993; Reimel, 1994; Diego et al., 2001; entre otros).

Otros estudios se han centrado en las condiciones y el medio ambiente de trabajo teniendo en cuenta variables tales como: seguridad e higiene, aspectos ergonómicos, nuevas tecnologías, siniestralidad (Emery, 1976; Díaz et al., 1993; Prieto, 1994; Hill et al., 1998; entre otros); diseño del puesto, características y contenido del trabajo, variedad de las tareas, confort, etc. (Ondrack et Evans, 1987; Gupta et al., 1993; Ripoll et al., 1993; por ejemplo).

<i>Cuadro 3</i> Categorías de indicadores de la calidad de vida laboral	
Indicadores individuales	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral - Expectativas, motivación - Actitudes y valores hacia el trabajo - Implicación, compromiso, centralidad del trabajo - Calidad de vida laboral percibida
Medio ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de trabajo - Diseño ergonómico - Seguridad e higiene - Nuevas tecnologías - Análisis de puestos - Características y contenido del trabajo
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del trabajo, efectividad y productividad - Organigrama, estructura y funcionamiento - Cultura y cambio organizacional - Participación y toma de decisiones - Factores psicosociales - Aspectos sociales, comunicación, clima laboral
Entorno sociolaboral	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores - Condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida - Variables sociodemográficas - Factores socio-económicos: políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral - Prevención de riesgos laborales

En cuanto a la categoría denominada organización, los trabajos evalúan distintos aspectos relacionados con el sistema de trabajo, las políticas y métodos de dirección y gerencia, la cultura y la estrategia organizacionales, por ejemplo: organización del trabajo, efectividad y productividad (Marks, 1986; Barnett y Gareis, 2000); estructura, funcionamiento, cultura y cambio organizacionales, participación y toma de decisiones (Schein, 1986; Sánchez, 1993; Beckett, 1998; Fernández-Ríos et al., 2001); factores psicosociales (Blanco, 1985; Gupta y Khandelwal, 1988; Petterson, 1998); aspectos sociales, comunicación, clima laboral (Jackofsky y Slocum, 1989; Gallego et al., 1993; Langarica, 1995; Sánchez, 2000), trabajo en equipo y grupos de trabajo (Gist et al., 1987; Zink y Ackermann, 1990; Gracia, F.J. et al., 2000); entre otros.

La última de las categorías agrupa aquellos indicadores más globales referidos a factores económicos, políticos, ecológicos, sociales, histórico-culturales y tecnológicos que tienen que ver con el entorno socio-laboral. Variables del tipo: calidad de vida, bienestar y salud laboral (Giory, 1978; Casas, 1999; Bennett y Lehman, 2000); condiciones de vida, jubilación, estilo de vida, estatus sociodemográfico (Eden et al., 1999; Requena, 2000); factores socio-económicos: prevención de riesgos laborales, políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral (Maccoby, 1984; Elizur y Shye, 1991; Fields y Thacker, 1992; Botella y Blanch, 1993), entre otros.

Sin embargo, y pese a la variedad de definiciones operativas, la mayoría plantean serios problemas metodológicos que, junto con su carácter descriptivo, resultan por sí solas insuficientes para articular modelos teóricos que, bajo una perspectiva integral y holística, sean capaces de ofrecer y explicar cómo transcurre y se desarrolla la vida en el trabajo, así como sus múltiples y decisivas concomitancias (véase sobre estos aspectos Agulló y Ovejero, 2001).

Aproximación metodológica a la CVL

No existe un único método para evaluar la CVL, apostar por el pluralismo metodológico y la combinación inexcusable de varios niveles y focos de análisis permitirán valorar de forma sistemática e integrada todas aquellas facetas que componen la vida en el trabajo. Los métodos objetivos tratan de hacer una valoración objetiva de la CVL recogiendo información de tipo cuantitativo tomando variables procedentes de las condiciones físicas del medio ambiente de trabajo (seguridad, higiene ambiental, iluminación, nivel de ruido...), de la organización (horarios, salario, formación...) y de los trabajadores (rendimiento, carga física, fatiga...). Los métodos subjetivos (Ruiz e Ispizua, 1989; Castillo y Prieto, 1990; Clemente, 1992; Delgado y Gutiérrez, 1994; Rodríguez y Delgado, 1999) evalúan la CVL percibida basándose en los datos cualitativos obtenidos de las opiniones y juicios que los trabajadores emiten acerca de su entorno de trabajo, tomando para ello variables individuales (satisfacción, motivación, actitudes y valores hacia el trabajo).

Entre las herramientas e instrumentos de evaluación basados en medidas objetivas los más utilizados son: los repertorios de evaluación, los listados, los perfiles y los check-list. En cuanto a las técnicas de corte subjetivo que facilitan medidas cualitativas destacamos: la observación, la entrevista, las encuestas y las macroencuestas, el grupo de discusión, el cuestionario y las escalas de satisfacción laboral.

Las macroencuestas y las encuestas son quizá las técnicas más habituales de evaluación, por este motivo nos detendremos en ellas

para comentar sus principales ventajas e inconvenientes (Castillo y Prieto, 1990). Las primeras tienen la finalidad de llevar a cabo análisis de las condiciones de trabajo y de la CVL a nivel estructural, es decir, por colectivos de trabajadores, ocupaciones, sectores u organizaciones, mientras que las encuestas tienen un nivel de generalidad más restringido, utilizándose para contextos laborales y grupos de trabajadores particulares. Conviene señalar que apenas se han elaborado encuestas que ciertamente midan la CVL, sino más bien aspectos del trabajo concretos que evidentemente la determinan. Destacamos a nivel europeo la *III Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo* (2000), elaborada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (EFILWC), de cuyos resultados acerca del estado de las condiciones de trabajo se deduce la calidad de vida laboral de los trabajadores europeos. En nuestro país se vienen realizando, con carácter anual, la *Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo* (la cuarta corresponde al año 2000) y la *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo* (la segunda edición con datos relativos al año 2000), elaboradas ambas por departamentos pertenecientes al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Este tipo de instrumentos tienen la ventaja de facilitar información sobre la vida laboral simultáneamente en diferentes situaciones laborales y en determinados momentos; su aplicación es rápida y masiva; además de permitir un seguimiento y análisis comparativo de los resultados, sirven también como diagnóstico general para rastrear la calidad de vida en el trabajo.

Los inconvenientes se hallan en el grado de generalidad del foco y niveles de análisis, en la validación de las medidas recogidas, en las condiciones de aplicación de la escala, en la definición de los indicadores, en las características de los participantes y en el objeto de evaluación. Detengámonos en cada uno de estos aspectos.

- Por lo que atañe a la generalidad del foco y niveles de análisis, las encuestas exploran la CVL a niveles demasiado amplios, debido a que el conjunto de ítems que las componen es aplicable a cualquier tipo de organización, trabajador,

Cuadro 4 Características de los métodos de evaluación de la CVL		
Aspectos	Métodos objetivos	Métodos subjetivos
Objetivo	• valoración empírica del medio de trabajo	• valoración subjetiva del medio de trabajo
Se basan	• datos objetivos: condiciones y medio ambiente de trabajo	• datos subjetivos: juicios, percepciones y opiniones del trabajador
Evaluación de la CVL	• indirecta: calidad de las condiciones de trabajo	• directa: grado de satisfacción del trabajador
Técnicas	- repertorios de evaluación del lugar de trabajo - listados sobre características generales del trabajo - análisis de puestos - check-list - instrumentación para medir variables ambientales	- observación - entrevistas - cuestionarios - grupos de trabajo - encuestas y macroencuestas - escalas de satisfacción
Fuente: Elaboración propia a partir de varios autores		

ocupación o sector. La falta de niveles y enfoques de análisis más precisos dificulta no solamente el conocimiento de realidades laborales concretas (trabajos estables, seguros y saludables, con oportunidades de desarrollo personal y profesional ofrecen mayor calidad de vida, a diferencia de los trabajos precarios caracterizados por la subcontratación, la temporalidad y la incertidumbre, que condenan a los individuos a la alienación y a la exclusión social; ver Agulló, 2001; Beck, 2000), sino también el desarrollo de estrategias de intervención específicas sobre diversas áreas (diseño ergonómico de los puestos de trabajo, desarrollo de planes de formación, sistemas directivos más flexibles y participativos, nuevos procedimientos para reclutar personal, creación de equipos de trabajo, diseño de planes de comunicación internos, prevención de los riesgos derivados del trabajo, etc.).

- En cuanto a la objetividad de las evaluaciones, no siempre queda garantizada ni lograda, al basarse en apreciaciones individuales miden la dimensión subjetiva de la CVL, en otros términos la CVL percibida por el individuo.
- La imprecisión de las variables y de los indicadores establecidos como medida de calidad de vida laboral (Parra, 1993) produce un sesgo en las medidas debido a que los criterios de valoración y las unidades de medida son ambiguos y difusos.
- Resulta prácticamente imposible obtener respuestas estandarizadas dada la variabilidad individual, las condiciones bajo las cuales se lleva a cabo la evaluación (deseabilidad social, presiones de grupo y de la empresa, ignorancia, conformismo...) y la participación voluntaria de los trabajadores. Por este motivo, existe un mayor riesgo de sesgo en los resultados y en la variabilidad de los mismos, porque dependerán de quiénes sean las personas y los colectivos que respondan a las preguntas (características personales, puesto de trabajo, condiciones laborales, situación vital...).
- La falta de rigor en la medición de la CVL hace que, en muchas ocasiones, el empeño por evaluarla sea más una pretensión que una realidad porque habitualmente se recurre a «tomar la parte por el todo», es decir, a identificar CVL con algún indicador de medida de ella. El caso más común consiste en tomar como un indicador de calidad de vida laboral el grado de satisfacción con el trabajo, considerando ambos términos sinónimos, despertando así las dudas acerca del objeto de medida (por ejemplo, el sentirse satisfecho con las condiciones de trabajo significa evaluar el conjunto de actitudes que desarrolla el individuo hacia su trabajo, sin embargo, la calidad de vida laboral viene determinada además por otros aspectos tales como: el ambiente físico y social de trabajo, las posibilidades de participación en la organización, el rendimiento y desempeño laboral, la vinculación entre la vida laboral y personal... por citar algunos). La escasa o nula especificidad de los instrumentos de evaluación dificulta el estudio y conocimiento de la riqueza de matices que definen la vida en el trabajo, así como sus influencias sobre otros ámbitos más o menos próximos de la vida de los individuos (familia, amigos, ocio, etc.). Las consecuencias de ello se traducen en problemas metodológicos y en la confusión de las medidas entre constructos asociados a la CVL. A continuación se presentan algunos de los instrumentos más conocidos que, insistimos, sirven para medir no la CVL, sino determinadas facetas y dimensiones del entorno de trabajo.

- La Escala General de Satisfacción. Traducida de la original «Overall Job Satisfaction» (Warr, Cook y Wall, 1979) como técnica subjetiva valora la respuesta afectiva del individuo hacia el contenido de su propio trabajo. Es una de las escalas de satisfacción laboral más utilizadas que permite la obtención de tres puntuaciones correspondientes a: la satisfacción general, la satisfacción extrínseca y la satisfacción intrínseca.
- Los métodos generales para evaluar las condiciones de trabajo: LEST (1978), RENAULT (1979) y ANACT (1984). Valoran globalmente las condiciones de trabajo de forma objetiva, difieren en lo exhausto del puesto al que se aplican, y en la facilidad y rapidez de aplicación.
- El Test de Salud Total (Langner-Amiel, 1986). Es una técnica subjetiva que detecta la falta de salud de los trabajadores dentro del ámbito laboral. Se aplica individualmente no para evaluar el grado de vulnerabilidad de los individuos, sino para definir la sintomatología derivada de una situación puntual de trabajo.
- El Método para Evaluar los Factores Psicosociales (CNCT, 1995). El Centro Nacional de Condiciones de Trabajo (CNCT) ha elaborado este instrumento para medir aspectos psicosociales del trabajo, estableciendo una serie de factores y subfactores de naturaleza psicosocial. Es subjetivo y destinado a la evaluación de grupos de trabajadores en situaciones de riesgo relativamente homogéneas, cuyo perfil valorativo corresponde a una situación satisfactoria, intermedia o nociva.
- El Análisis Ergonómico del Puesto de Trabajo –ATP– (1995) (versión adaptada por el INSHT del método desa-

Cuadro 5 Instrumentos no específicos para evaluar la CVL		
Instrumento	Medición	Tipo
<i>Escala General de Satisfacción Laboral</i> (Warr, Cook y Wall; 1979)	Satisfacción – general – extrínseca – intrínseca	Subjetivo
Métodos generales de evaluación de las condiciones de trabajo: – LEST (1978) – RENAULT (1979) – ANACT (1984), etc.	Condiciones generales de trabajo	Objetivos
<i>Test de salud total</i> (Lagner-Amiel; 1986)	Salud laboral	Subjetivo
<i>Método de evaluación de factores psicosociales</i> (CNCT; 1995)	Factores psicosociales	Subjetivo
<i>Análisis ergonómico del puesto de trabajo</i> (INSHT; 1995)	Condiciones específicas de puestos de trabajo	Mixto
<i>Autoevaluación de la calidad en la empresa</i> (modelo EFQM; 1998)	Calidad total	Mixto
Fuente: Elaboración propia		

rollado por el Instituto Finandés de Salud Ocupacional). Diseñado para evaluar objetiva y subjetivamente las condiciones de trabajo desde una perspectiva ergonómica. Facilita un perfil global de la situación de trabajo, el seguimiento de las mejoras implantadas y la comparación entre puestos de trabajo.

- La Autoevaluación Simplificada de la Calidad de la Empresa (EFQM, 1998). Técnica subjetiva desarrollada por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, que evalúa la gestión de la calidad total de la empresa incidiendo especialmente en las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral. Se apoya en el modelo de la EFQM que parte de la premisa de que los procesos y los recursos humanos son los medios básicos a través de los cuales se consiguen los resultados. Se obtiene una valoración de la situación global de la organización, a partir de la intersección entre las puntuaciones de los medios y los resultados.

En definitiva, podemos afirmar que el panorama metodológico de la CVL todavía se halla en pañales, inmerso en una suerte de métodos y herramientas de medida inespecíficas y fragmentarias, así como cargada de limitaciones metodológicas que requieren la necesidad de realizar aproximaciones y evaluaciones más sistemáticas, rigurosas y precisas. Por otra parte, tanto los métodos objetivos como los subjetivos por sí mismos resultan insuficientes para comprender la vida en el trabajo. Siempre que traten de evaluarla de un modo fragmentado, es decir, al margen de la valoración de los propios trabajadores (tendencia de los métodos objetivos) o como mera subjetividad desconectada del contexto de trabajo (tendencia de los métodos subjetivos), ofrecerán visiones parciales y sesgadas de la calidad de vida laboral.

Apostar por la pluralidad metodológica y la integración de métodos desde una perspectiva dialéctica (Castillo y Prieto, 1990; Parra, 1993; Agulló, 1998) propicia el desarrollo de nuevas vías de investigación y el diseño de instrumentos adaptados a la enorme variedad de realidades y experiencias laborales. Desde nuestro enfoque psicociológico concebimos la calidad de vida laboral como un fenómeno psicosocial complejo, es decir, fruto de la interacción de los individuos con su medio de trabajo, y de éstos con grupos formales e informales que forman parte activa del sistema organizacional en constante cambio. Por su condición psicosocial, la CVL requiere para su evaluación de una metodología integradora basada en los siguientes principios:

- La coherencia entre el objeto de estudio y el método de la evaluación.
- El pluralismo metodológico como un requisito fundamental para abordarla íntegramente teniendo en cuenta su multidimensionalidad y complejidad.
- La adecuación del método al nivel de generalidad/especificidad de las medidas, es decir, determinar si se pretenden evaluar ciertas dimensiones o la globalidad del constructo.
- La medición de la CVL real y no una idea preconcebida, en otras palabras, contextualizada de acuerdo con las características del medio de trabajo, de los trabajadores y del entorno socio-laboral (política, legislación, cultura, etc.).
- El diseño de herramientas metodológicas que permitan evaluar la naturaleza psicosocial de la CVL y su carácter cambiante, teniendo en cuenta no solamente dimensiones teóricas, sino también los procesos de interacción social generados en el ámbito organizacional y los continuos cambios y transformaciones que afectan a éste.

La CVL desde el punto de vista psicosocial: a modo de reflexión final

Tratar y entender la calidad de vida laboral bajo una aproximación psicosocial significa, de entrada, tener en cuenta los procesos psicosociales básicos que se originan en el entorno de trabajo, considerando la interdependencia entre los aspectos psicológicos y sociales a partir de los que se construye y configura la realidad laboral. Dicho de otro modo, la CVL es el resultado de la actuación de un individuo socializado por, para y en el trabajo (en un entorno organizacional), un individuo que se comporta y se relaciona en un contexto significativo y determinado, su entorno socio-laboral específico (Blanco, 1985; Agulló, 1997; Fernández Ríos, 1999).

El enfoque que se viene proponiendo en este trabajo para tratar de abordar el estudio de la calidad de vida en el trabajo se caracteriza por su carácter integrador (psicosocial: no podemos olvidar la pretensión transdisciplinar de la Psicología Social) y tiene como propósito comprenderla de forma holística, sistémica, integral y contextualizada. La naturaleza multidimensional e interactiva del constructo obliga a tener en cuenta los siguientes principios y criterios definitorios para delimitarla conceptualmente:

- Dado que la calidad de vida laboral engloba múltiples aspectos relacionados con el medio laboral (y todo lo que éste supone y entraña) es necesario considerar al referirnos a ella globalmente que se compone de dos grandes dimensiones que, por separado, únicamente ofrecerían una visión parcial y sesgada de la vida en el trabajo. La dimensión objetiva y la dimensión subjetiva de la calidad de vida laboral se refieren, por un lado, a aquellos elementos derivados de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto y en general al contexto organizacional; y, por otro, a los procesos psicosociales a través de los cuales el trabajador experimenta dicho entorno de trabajo.
- La vida laboral se ve afectada no solamente por factores intrínsecos al entorno de trabajo, sino también por todo lo que acontece en otras áreas extralaborales que conforman la cotidianidad de los individuos (la familia, los amigos, la red de contactos, el ocio y el tiempo libre). Esta interdependencia da lugar a una estrecha vinculación entre lo laboral y lo extralaboral que, además de condicionar la calidad de vida laboral, también determina los modos de vida y el estatus social de los individuos.
- La calidad de vida en el trabajo no se refiere únicamente a las condiciones físicas del lugar de trabajo ni tampoco a la subjetividad de un colectivo de trabajadores, sino que se define y se materializa en la relación dialéctica que el individuo mantiene con su ambiente de trabajo. Fruto de esta interacción el individuo construye y modifica su lugar de trabajo y es este carácter interactivo el que le permite desempeñar su rol como trabajador (que, por ende, afectará a su papel y estatus como agente social).
- El carácter interactivo de la calidad de vida laboral la convierte en una totalidad integrada (holística y sistémica) de elementos interdependientes e interrelacionados que, articulados entre sí, conforman un todo indisociable, núcleo de estudio y análisis.

- El significado de la calidad de vida en el trabajo se refiere no a dimensiones universales, estables y genéricas establecidas a priori, sino que dicho significado habrá que buscarlo de una forma dinámica y progresiva en las experiencias cotidianas de trabajo. En otras palabras, estudiar la calidad de vida laboral contextualizada, dentro de una organización determinada, bajo unas condiciones de trabajo específicas, para un grupo de trabajadores concretos, y ello tiene que ver con un entorno socio-económico particular (factores políticos, económicos, sociales, culturales, etc.).
- La vida en el trabajo viene determinada asimismo por factores externos a la actuación de los trabajadores que proceden del entorno socioeconómico y de la organización a la que pertenecen. Sin embargo, no por ello la capacidad de actuación de los individuos o, lo que es lo mismo, su capacidad para crear y modificar su medio de trabajo, queda anulada, ya que a través de los procesos de interacción social transforman y/o condicionan (según sus grados de participación y según los estilos de dirección y gestión organizacional, entre otros) su medio de trabajo y, como consecuencia, la calidad de vida del mismo.
- La búsqueda de una mejor calidad de vida en el trabajo conlleva el intento de hacer compatibles los intereses de la organización (objetivos y metas organizacionales) con las demandas y expectativas de sus miembros que, como individuos psicosociales, tienen necesidades e intereses particulares que deben verse satisfechos (desarrollo personal y profesional, satisfacción y motivación, formación continuada, empleabilidad...).

El grado de conocimiento y de comprensión alcanzado acerca de la calidad de vida laboral vendrá condicionado también por los métodos e instrumentos de evaluación empleados. Como ya hemos destacado, la CVL constituye un fenómeno complejo y heterogéneo que precisa de una metodología integradora basada en la coherencia entre: el método (objetivo-subjetivo), la naturaleza del objeto de estudio (multidimensionalidad y carácter interactivo) y la finalidad (globalidad o especificidad).

A modo de conclusión, recordar también que las claves para abordar el estudio de un fenómeno tan complejo y plural como la calidad de vida laboral lleva implícito reconocer los entresijos de su naturaleza multidimensional (globalidad), interactiva (psicosocial), sistémica (holística e integradora) e histórica (contextualizada).

Referencias

- Agulló, E. (1997). «Naturaleza psicosocial del trabajo: significado, centralidad, socialización, futuro». En Agulló, E. *Jóvenes, trabajo e identidad*. Universidad de Oviedo: Servicio de Publicaciones.
- Agulló, E. (1998). «La centralidad del trabajo en el proceso de construcción de la identidad de los jóvenes: una aproximación psicosocial». *Psicothema*, 10(1), 153-165.
- Agulló, E. (2001). «Entre la precariedad laboral y la exclusión social: los otros trabajos, los otros trabajadores». En Agulló, E. y Ovejero, A. (Coords.). *Trabajo, individuo y sociedad. Perspectivas psicosociológicas sobre el futuro del trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Agulló, E. y Ovejero, A. (Coords.) (2001). *Trabajo, individuo y sociedad. Perspectivas psicosociológicas sobre el futuro del trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Amiel, R. (1986). «La notion de santé mentale et son évaluation dans les études épidémiologiques à visées préventives en médecine du travail et santé communautaire». *Arch. Mal. Prof.*, 47, nº 1, pp. 1-14.
- Barnett, R. et Gareis, K. (2000). «Reduced-hours employment: The relationship between difficulty of trade-offs and quality of life». *Work and Occupations*, 27(2), 168-187.
- Beck, U. (2000). *Un nuevo mundo feliz: la precariedad del trabajo en la era de la globalización*. Barcelona: Paidós Odín.
- Blanco, A. (1985). «La calidad de vida: supuestos psicosociales». En Morales, J.F., Blanco, A., Huici, C. y Fernández, J.M. *Psicología Social Aplicada*. Bilbao: DDB.
- Bordieri, J. (1988). «Job satisfaction of occupational therapists: Supervisors and managers versus direct service staff». *Occupational Therapy Journal of Research*, 8(3), 155-163.
- Botella, M. y Blanch, J.M. (1993). «Variables psicosociales implicadas en el reemplazo de mujeres». En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Casas, F. (1999). «Calidad de vida y calidad humana». *Papeles del psicólogo*, 74, pp. 46-54. Revista del Colegio Oficial de Psicólogos.
- Castillo, J.J. y Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo: hacia un enfoque renovador de la Sociología del trabajo*. Monografía nº 6. Madrid: CIS.
- Clemente, M. (1992). *Psicología Social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Eudema.
- Cook, Wall y Warr (1979). «Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being». *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.
- Davis, L. y Chems, A. (1975). *The quality of working life*. Nueva York: The Free Press, McMillan Publishers.
- Delamotte, Y. y Takezawa, S. (1984). *Quality of working life in international perspective*. Ginebra: OIT.
- Delgado, J.M. y Gutiérrez, J. (Eds.) (1994). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Díaz, D., Isla, R., Hernández, A., Rolo, G., Díaz, L. y Peláez, F. (1993). «Evaluación de incidentes/accidentes en plataformas de aeropuertos: factores contribuyentes». En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Diego, R., Diego, A. y Olivar, S. (2001). «Satisfacción laboral de los trabajadores de banca». *Psicothema*, 13(4).
- Eden, L., Ejlertsson, G. et Petersson, J. (1999). «Quality of life among early retirees». *Experimental Aging Research*, 25(4), 471-475.
- Efraty, D., Sirgy, M. et Claiborne, C. (1991). «The effects of personal alienation on organizational identification: A quality-of-work-life model». *Journal-of-Business-and-Psychology*, 6(1), 57-78.
- Elizur, D. et Shye, S. (1990). «Quality of work life and its relation to quality of life». *Applied Psychology: An International Review*, 39(3), 275-291.
- Fernández, M. y Giménez, L. (1988). «Criterios para definir la CVL». En *Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, pp. 477-484. Madrid: COP.
- Fernández Ríos, M. (1999). *Diccionario de RRHH. Organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- Fernández Ríos, M., Sánchez, J.C. y Rico, R. (2001). «Procesos estratégicos y estructura organizacional: implicaciones para el rendimiento». *Psicothema*, 13(1), 29-39.
- Fields, M. y Thacker, J. (1992). «Influence of quality of work life on company and union commitment». *Academy of Management Journal*, 35, 439-450.
- Gallego, C., Gil, F. y García, M. (1993). «Análisis del clima laboral en una organización hospitalaria». En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Garmendia, J.A. y Parra, F. (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid: Taurus Universitaria.
- Giory, J. (1978). «La OIT y la calidad de vida de trabajo. Un nuevo programa internacional: el PIACT». *Revista Internacional del Trabajo*, 97(2), 187-197.

- González, P., Peiró, J.M. y Bravo, M.J. (1996). «Calidad de vida laboral». En Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo (Vol. 2): Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Gracia, F.J., Arcos, J.L. y Caballer, A. (2000). «Influencia de la presión temporal en el trabajo en grupo en función del tipo de tarea y del canal de comunicación». *Psicothema*, 12(2), 241-46.
- Guélaud, F. (1975). «Para un análisis de las condiciones de trabajo obrero en la empresa. Método LEST». Centro Nacional de Investigación Francés, Laboratoire d'Économie et de Sociologie de travail.
- Gupta, N., Jenkins, G. et Beehr, T.A. (1993). «The effects of turnover on perceived job quality: Does the grass look greener?». *Group and Organization Management*, 17(4), 431-445.
- Heskett, J. et al. (1994). «Putting the service-profit chain to work». *Harvard Business Review*, March-april, pp. 164-174.
- Hill, E., Miller, B., Weiner, S. et Colihan, J. (1998). «Influences of the virtual office on aspects of work and work/life balance». *Personnel Psychology*, 51(3), 667-683.
- INSHT (1986). «Evaluación de las condiciones de trabajo: el método LEST». NTP: 175.
- INSHT (1986). «Evaluación de las condiciones de trabajo: método perfil del puesto». NTP: 176.
- INSHT (1988). «Análisis de las condiciones de trabajo: método ANACT». NTP: 210.
- INSHT (1995). *Evaluación de las condiciones de trabajo: método del análisis ergonómico del puesto de trabajo*. NTP: 387.
- INSHT (1995). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. NTP: 443.
- INSHT (1998). «Autoevaluación simplificada de la calidad total en la empresa según el modelo EFQM». NTP: 496-498.
- Jackofsky, E. et Slocum, J. (1988). «A longitudinal study of climates». *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 319-334.
- Kanungo, N. (1984) «Work alienation and the quality of work life: A cross-cultural perspective». *Indian Psychologist*, 1(1), 61-69.
- Langarica, C. (1995). «La comunicación interna como herramienta de Management». *Dirección y Progreso*, núm. 140.
- Lau, R.S.M. (2000). «Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model». *International Journal of Service Industry Management*, 11(5); 422-437.
- Maccoby, M. (1984). *The quality of working life*. Lessons from Bolivar.
- Marks, M., Mirvis, P., Hackett, E. et Grady, J. (1986). «Employee participation in a Quality Circle program: Impact on quality of work life, productivity, and absenteeism». *Journal of Applied Psychology*, 71(1), 61-69.
- Mikkelsen, A., Saksvik, P. et Ursin, H. (1998). «Job stress and organizational learning climate». *International Journal of Stress Management*, 5(4), 197-209.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales. *II Encuesta de Calidad de Vida en el trabajo* (2000). Madrid: Subdirección General de estadísticas laborales y sociales.
- Munduate, L. (1993). «Aportaciones de la perspectiva de la CVL a las relaciones laborales». En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.) *Gestión de Recursos Humanos y CVL*. Madrid: Eudema.
- Nadler, D.A. y Lawler, E.E. (1983). Factors influencing the success of labor-management quality of work life projects. *Journal of Occupational Behavior*, 1(1), 53-67.
- Norman, P., Collins, S., Conner, M. et Martin, R. (1995). «Attributions, cognitions, and coping styles: Teleworkers' reactions to work-related problems». *Journal of Applied Social Psychology*, 25(2), 117-128.
- Oncins, M. (1991). *Encuestas: metodología para su utilización*. NTP: 283. Madrid: INSHT.
- Ondrack, D. et Evans, M. (1987). «Job enrichment and job satisfaction in greenfield and redesign QWL sites». *Group and Organization Studies*, 12(1), 5-22.
- Parra, F. (1993). «Calidad de vida y sistema de indicadores». En Garmendia, J.A. y Parra, F. *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid: Taurus Universitaria.
- Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds.) (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo (Vol. 1): La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.
- Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds.) (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo (Vol.2): Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Petterson, I. et Arnetz, B. (1998). «Psychosocial stressors and well-being in health care workers. The impact of an intervention program». *Social Science and Medicine*, 47(11), 1.763-1.772.
- Poza de la, J. y Prior, J. (1988). «Calidad de vida en el trabajo. Un estudio empírico». En *Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, pp. 470-476. Madrid: COP.
- Poza de la, J. (1998). «Satisfacción, clima y calidad de vida laboral». En Rodríguez, A. (Coord.) *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Prieto, C. (Dir. y Coord.) (1994). *Trabajadores y condiciones de trabajo*. Madrid: HOAC.
- Requena, F. (2000). «Encuesta de CV en el trabajo: posibilidades para el seguimiento de la situación laboral». *Economía y Sociología*, nº 21. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Requena, F. (2000). «Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo». *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, nº 92.
- Reimel, S. (1994). «Un instrumento para medir la calidad de vida de docentes universitarios venezolanos». *Revista Interamericana de Psicología*, 28(2), 191-204.
- Rice, R., McFarlin, B., Hunt, R. et Near, J. (1985). «Organizational work and the perceived quality of life: Toward a conceptual model». *Academy of Management Review*, 10(2), 296-310.
- Ripoll, P., Martín, P., Prieto, F., Hontangas, P. y Caballer, A. (1993). «Transiciones en el rol laboral e innovación de contenidos en el trabajo durante el proceso de socialización laboral». En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Robbins, S. (1989). *Organizational behavior: concepts, controversies and applications*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Rodríguez, A. y Delgado, A. (1999). «El método y las técnicas en Psicología del trabajo y de las organizaciones». En Rodríguez, A. (Coord.). *Introducción a la Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Ruiz Olabuénaga, J.I. y Ispizua, M. A. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa*. Bilbao: Deusto.
- Sánchez, J.C. (1993). «Estudio de los determinantes tradicionales de la estructura y su incidencia en la eficacia». En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Sánchez, E. (2000). «Teoría del liderazgo situacional en la administración local: validez del modelo». *Psicothema*, 12(3), pp. 435-439.
- Sun, B. (1988). *Quality of working life programs: an empirical assessment of designs and outcomes*. UMI Dissertation Services. University of Georgia.
- Suttle, J.L. (1977). «Improving life at work: problems and prospects». En Hackman, J.R. y Suttle, J.L. (eds.). *Improving life at work: behavioral science approaches to organizational change*. Goodyear Publishing Company, Santa Mónica.
- Taylor, J. C. (1973). «Concepts and problems in studies of quality of working life». Manpower Administration, U.S Department of Labor.
- Turcotte, P.R. (1985). *Calidad de vida en el trabajo*. Madrid: Trillas.
- Walton, R.E. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales*. México: Fondo Educativo Interamericano.