

INVESTIGACIONES DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y GESTIÓN EMPRESARIAL PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Dra. Celia Yaneth Quiroz Campas • Dr. Pablo Méndez Hernández
Dr. Alberto Galván Corral • Dra. Irma Alejandra Hernández Vicente



**Dra. Celia
Yaneth Quiroz
Campas**



Es profesora-investigadora del Instituto Tecnológico de Sonora. Es licenciada y maestra en Administración. Cuenta con Aprobación del Programa Iberoamericano con el Fondo Fiduciario España-PNUD y la red Iberoamericana de Universidades de Responsabilidad Social Empresarial REDUNIRSE, en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Es doctora en Educación por la Nova Southeastern University (en las concentraciones de Educación Superior y Liderazgo en el currículum y la instrucción) y miembro de la Red Académica Internacional e Interinstitucional de Investigación Multidisciplinar. Actualmente, es miembro del Sistema Nacional de Investigadores.

**Dr. Pablo
Méndez
Hernández**



Es profesor-investigador de la Universidad Autónoma de Tlaxcala y está adscrito a la oficina de investigación de la Secretaría de Salud de Tlaxcala. Es médico cirujano por la Universidad Nacional Autónoma de México y maestro en Ciencias de la Salud por el Instituto Nacional de Salud Pública. Cuenta con el doctorado en Ciencias de la Salud por la Universidad Claude Bernard, Lyon 1, Francia. Actualmente, es miembro del Sistema Nacional de Investigadores.

**Dr. Alberto
Galván
Corral**



Es Contador Público y licenciado en Administración por el Instituto Tecnológico de Sonora, es maestro en Negocios y Estudios Económicos por la Universidad de Guadalajara y doctor en Proyectos por la Universidad Centro Panamericano de Estudios Superiores. Está acreditado como instructor del simulador de negocios por Impulsa y Fundación E, cuenta con diploma en Responsabilidad Social Empresarial auspiciado por la Dirección Regional para América Latina y el Caribe del PNUD, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo y la Universidad de Buenos Aires. Profesor de tiempo completo, desde junio de 2002, en el Instituto Tecnológico de Sonora, Unidad Navojoa y forma parte del Cuerpo Académico “Gestión Organizacional y Desarrollo Sustentable”.

**Dra. Irma
Alejandra
Hernández
Vicente**



Es docente del programa educativo de la Licenciatura en Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Tlaxcala y supervisora de enfermería del Hospital General de Huamantla de la Secretaría de Salud estatal. Es licenciada en Enfermería, maestra en Dirección y Administración de Hospitales, doctora en Dirección de Organizaciones por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, certificada por el Colegio de Profesionales de Enfermería del Estado de Tlaxcala. Actualmente, es presidenta del Comité de Ética en Investigación de la Secretaría de Salud y O. P. D. Salud de Tlaxcala; es líder del Cuerpo Académico “Cuidado de la salud en el ciclo de vida” de la licenciatura en Enfermería de la UATx.

INVESTIGACIONES
DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
Y GESTIÓN EMPRESARIAL PARA
EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Dra. Celia Yaneth Quiroz Campas • Dr. Pablo Méndez Hernández
Dr. Alberto Galván Corral • Dra. Irma Alejandra Hernández Vicente

INVESTIGACIONES DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y GESTIÓN EMPRESARIAL PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL





Conacyt
Registro Nacional de Instituciones y Empresas Científicas y Tecnológicas
Registro: 2000845

Dirección del proyecto:
José Eduardo Salinas de la Luz

*Obra dictaminada bajo proceso doble ciego,
por pares académicos especialistas en el área*

*Agradecemos el apoyo otorgado a la dirección
del Instituto Tecnológico de Sonora, Campus Navojoa para la publicación de esta obra*

1a. edición: 2023

© Dra. Celia Yaneth Quiroz Campas
Dr. Pablo Méndez Hernández
Dr. Alberto Galván Corral
Dra. Irma Alejandra Hernández Vicente

© Cromberger Editores e Impresores, S.A. de C.V.
Río Danubio 69, Despacho 1001
Col. Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc
06500; Ciudad de México

Reservados todos los derechos.

Esta obra ha sido evaluada por pares académicos ciegos que avalan la calidad académica del trabajo. Esta publicación no podrá ser reproducida total o parcialmente, incluyendo el diseño de portada, tampoco podrá ser transmitida ni utilizada por algún medio, ya sea electrónico, mecánico, electromecánico o de otro tipo sin autorización por escrito del autor.

ISBN: 978-607-59910-2-3

Corrección ortográfica y de estilo: Adriana Guerrero Tinoco
Diseño de interiores, portada y formación: Aarón González Cabrera

Hecho en México • Made in Mexico

CONTENIDO

Prólogo	9
Capítulo I	
Calidad de vida laboral en instituciones de detección y prevención en Sonora	15
<i>Ana Patricia de la Cruz Olivares, Melissa Guadalupe Murillo Flores, Lilian del Rosario Hurtado Miranda</i>	
Capítulo II	
Calidad de vida laboral: un comparativo mediante variables categóricas	31
<i>Alberto Galván Corral, Cecilia Aurora Murillo Félix, Carlos Jesús Hinojosa Rodríguez</i>	
Capítulo III	
Calidad de vida laboral en trabajadores de las pymes del sector comercio de Navojoa, Sonora	53
<i>Karen Yarenia Angulo García, Ana Patricia de la Cruz Olivares, Celia Yaneth Quiroz Campas</i>	
Capítulo IV	
Factores de riesgo de deserción universitaria en contexto de COVID-19: base para la estrategia institucional	65
<i>María Almendra Muñoz Maldonado, Jorge Guadalupe Mendoza León, Ricardo León Sánchez Arenas</i>	

Capítulo V	
Branding y gestión del talento en universitarios y la competitividad en universidades	81
<i>Patricia Ramos Rubio, Josefa Melgar Bayardo, Carmen Patricia Terrazas Jiménez</i>	
Capítulo VI	
Correlación estadística de factores que inciden en la atractividad territorial: región del Mayo	97
<i>José César Kaplan Navarro, Hugo Nefталí Padilla Torres, Francisco Espinoza Morales</i>	
Capítulo VII	
Evaluación de la percepción de los clientes de restaurantes sobre la calidad en el servicio	123
<i>Edgar Orlando Parra Romero, Luis Fernando Erro Salcido, Yazbet Mendivil Valdez</i>	
Capítulo VIII	
Capacidades dinámicas en las micro, pequeñas y medianas empresas de Navojoa, Sonora	143
<i>Marisol Galaviz Zamora, Cecilia Aurora Murillo Félix, Alberto Galván Corral</i>	
Capítulo IX	
Calidad de vida laboral en el personal académico de instituciones de educación superior: concepto, desarrollo e importancia	155
<i>Irma Alejandra Hernández-Vicente, Marivel Lumbreras-Guzmán, Rosalba Cerón-Meza, Pablo Méndez-Hernández</i>	

PRÓLOGO

En el mundo en el que nos ha tocado vivir, uno que cada vez está más interconectado y es más cambiante, las sociedades y las organizaciones enfrentan nuevos retos. Crecimiento sostenible y altos rendimientos parecen ser la constante y preferencia de la mayoría de las empresas, al margen de su tamaño y sector en el que se desenvuelven. No obstante, inmersos en el ánimo de conseguir el éxito organizacional, en ocasiones, se deja de lado un elemento primordial: las personas.

Esta obra colectiva, intitulada *Investigaciones de la calidad de vida laboral y gestión empresarial para el desarrollo organizacional*, conformada por nueve capítulos, se introduce en el atractivo campo de investigación que fusiona o aproxima la calidad de vida laboral y la gestión empresarial. Bajo una perspectiva original y holista, se estudia cómo mejorar la vida laboral de las personas, así como el desempeño de las organizaciones. Es conveniente subrayar que este libro no pretende resumir teorías y conceptos abstractos, sino proporcionar a los lectores una interesante serie de investigaciones derivadas de empresas, organizaciones e incluso regiones que versan sobre la calidad de vida de sus empleados o colaboradores y su gestión empresarial.

Al adentrarnos en la obra, encontraremos como primer capítulo el aporte de las autoras De la Cruz, Murillo y Hurtado: “Calidad de vida laboral en instituciones de detección y prevención en Sonora”, quienes determinaron la calidad de vida laboral que tienen las instituciones de detección y prevención de Sonora. Su investigación fue de tipo cuantitativa con alcance descriptivo, en la muestra representativa participaron

132 trabajadores de este tipo de organizaciones del estado de Sonora. Se aplicó un instrumento compuesto por 31 ítems que mide tres dimensiones: calidad de vida, desempeño organizacional y gestión organizacional, con una escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos; se encontró que el promedio de la calidad de vida laboral en las instituciones de detección y prevención fue de 81.60, los promedios de las dimensiones fueron de 4.15 para desempeño organizacional; 4.10 en gestión organizacional y 3.95 en calidad de vida. En sus hallazgos detectaron que, pese a que los empleados se sienten orgullosos de su trabajo y de tener claras sus responsabilidades, el trabajo no les permite mantener un equilibrio entre sus obligaciones personales y laborales.

El segundo capítulo, “Calidad de vida laboral: un comparativo mediante variables categóricas”, tuvo por objetivo comparar el nivel percibido de la calidad de vida laboral en personal de cinco organizaciones. Galván, Murillo e Hinojosa presentan su estudio formulado bajo la perspectiva cuantitativa, con un diseño no experimental y transversal, en el cual aplicaron un instrumento que pretende medir la calidad de vida laboral, integrado por 70 reactivos con una escala tipo Likert de seis puntos, donde participaron 297 trabajadores en una muestra por conveniencia. El análisis comparativo fue formulado mediante modelos de regresión lineal con predictor categórico, estimando los coeficientes mediante 10,000 repeticiones de *bootstrap*; así, analizan la percepción de la calidad de vida laboral en función de diez variables categóricas. Encontraron, entre otros aspectos, que las mujeres perciben un mayor nivel en su calidad de vida versus los hombres; las personas trabajadoras con hijos perciben un menor nivel de calidad de vida versus quienes no tienen hijos.

Continuando con la obra, Angulo y De la Cruz contribuyen con el tercer capítulo, intitulado “Calidad de vida laboral en trabajadores de las pymes del sector comercio de Navojoa, Sonora”, con el objetivo de conocer la percepción de la calidad de vida de los trabajadores de las pymes del sector comercio de Navojoa, Sonora; recopilaron información de una muestra representativa de 200 participantes de los distintos departamentos de las empresas de Navojoa, Sonora, México, involucrando tanto a trabajadores administrativos como operarios. Su estudio fue transeccional, descriptivo y no experimental. Aplicaron un instrumento de 31 ítems compuesto por tres dimensiones: Calidad de vida, Desempeño

organizacional y Gestión organizacional. Las investigadoras obtuvieron un resultado de 77.7% de nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores; la variable mejor evaluada fue la de Gestión organizacional, con un promedio de 4.59, seguida de la variable de Desempeño organizacional, con un resultado promedio de 2.49, y para finalizar, la variable de Calidad de vida tuvo un resultado promedio de 4.45.

Muñoz, Mendoza y León son los autores del capítulo “Factores de riesgo de deserción universitaria en contexto de COVID-19: base para la estrategia institucional”; su objetivo fue formular un análisis de factores de riesgo de deserción en universitarios matriculados en el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON), bajo un contexto de COVID-19, que orienten la toma de decisiones para la creación o mejora de las estrategias institucionales. Su enfoque fue cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo; se aplicó una encuesta virtualizada para la recolección de los datos y se procesaron con el *software* Business Intelligence (BI). Su objeto de estudio fueron los estudiantes matriculados en el periodo enero-mayo 2021 en alguno de los programas educativos del ITSON, empleando el método por conveniencia. Sus resultados permitieron identificar como factores de riesgo de deserción en la modalidad de educación a distancia, entre otros: que el alumno no cuente con computadora y/o celular, no contar con internet, así como presentar efectos emocionales de angustia, desesperanza y ansiedad.

“*Branding* y gestión del talento en universitarios y la competitividad en universidades” es el título del trabajo de Ramos, Melgar y Terrazas. Los autores examinaron las habilidades en los estudiantes universitarios como estrategia para el *branding* personal y la competitividad de las universidades; su objetivo principal fue establecer tácticas para una educación integral, para ello, se tuvo como base una revisión bibliográfica con la finalidad de evaluar lo que diversos investigadores han aportado al estudio del tema. Encontraron que las universidades que promueven habilidades han tenido resultados interesantes, identificaron que 19 variables intervienen de manera significativa, destacando las psicosociales, la inteligencia emocional y creatividad; además de 15 habilidades para el desarrollo de los profesionistas y su *branding*.

El sexto capítulo, postulado por Kaplan, Padilla y Espinoza, llamado “Correlación estadística de factores que inciden en la atractividad territorial: región del Mayo”, analiza la relación causal de los factores de la

atractividad territorial y su impacto en la percepción de los empresarios de las pymes en la región del Mayo, del estado de Sonora. Su análisis se sustenta en la aplicación aleatoria de 107 encuestas a empresarios de dicha región; analizaron nueve factores de atractividad: recursos humanos, infraestructura, empresas, investigación y desarrollo, mercado, política fiscal, instituciones, gobierno, y marco jurídico y social, encontrando que sólo los factores recursos humanos, infraestructura, empresas y política fiscal presentaron un p valor significativo, por lo que el modelo que aplica tales variables explica mejor la relación con la atractividad territorial.

Por su parte, Parra, Erro y Mendivil, en el séptimo capítulo, presentan un estudio cuyo objetivo fue identificar los factores más importantes de la calidad en el servicio por parte de los consumidores que asisten a los restaurantes. Su estudio: “Evaluación de la percepción de los clientes de restaurantes sobre la calidad en el servicio”, fue cuantitativo, no experimental, de diseño transaccional con alcance exploratorio y de tipo descriptivo; aplicaron un instrumento con 22 ítems y 5 opciones de respuesta con una escala tipo Likert. Encontraron que la capacidad de respuesta y la empatía obtuvieron los niveles más bajos de apreciación por parte de los encuestados, y concluyeron que la empresa debe prestar más atención en la búsqueda de los deseos del cliente y, en consecuencia, mejorar su sistema de atención.

Un estudio que considera a las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) es el que se presenta en el octavo capítulo, desarrollado por Galaviz, Murillo y Galván, con el título “Capacidades dinámicas en las micro, pequeñas y medianas empresas de Navojoa, Sonora”. En él determinaron el nivel de capacidades dinámicas de las micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Navojoa, Sonora; para cumplir su cometido, aplicaron un instrumento compuesto de cinco dimensiones: capacidades dinámicas de forma general, administración de innovación, innovación organizacional y mercadológica, innovación en productos y servicios, y competitividad e innovación. Determinaron que las mipymes se ubican en un nivel general medio en la aplicación de capacidades dinámicas, lo que permite seguir avanzando en el diseño de estrategias que impulsen el fortalecimiento de variables distintas a la innovación.

Por último, Hernández-Vicente, Lumbreras-Guzmán, Cerón-Meza y Méndez-Hernández contribuyen con el noveno capítulo, intitulado: “Calidad de vida laboral en el personal académico de instituciones de

educación superior: concepto, desarrollo e importancia”, que busca investigar sobre la calidad de vida laboral en el personal académico o docente de universidades o instituciones de educación superior. Para ello, llevaron a cabo una revisión exhaustiva de artículos publicados entre enero de 2015 a mayo de 2023, eligiendo trabajos en español, inglés, portugués y francés que tuvieran texto completo y que incluyeran las variables de estudio. Sus principales hallazgos muestran que los factores que propician o limitan la calidad de vida laboral del docente están directamente relacionados con la dinámica de las diversas interacciones individuales que se dan en el proceso enseñanza-aprendizaje, las problemáticas relacionadas con la institución, la interacción con las autoridades, las condiciones de trabajo y la remuneración que reciben.

Esta obra puede considerarse una convocatoria a la acción; nos estimula a reflexionar sobre la praxis empresarial y a cavilar sobre la forma en la que podemos contribuir a edificar organizaciones más humanas y sostenibles. El reto no es menor: encontrar el balance entre el bienestar de los trabajadores y el éxito empresarial/organizacional. Creo firmemente que este libro puede considerarse una semilla, de muchas, que germine en la mente de aquellos que exploran las infinitas posibilidades de transmutar sus organizaciones o sus regiones en entidades donde el desarrollo de la calidad de vida y la gestión empresarial eficaz no rivalicen, sino que ambas sean importantes e imprescindibles. En la medida en que se logre lo anterior, quizás —y sólo quizás— estemos dando pequeños pasos para enfrentar, de la mejor manera posible, la individualización y fragmentación, el consumismo, el riesgo y la incertidumbre que caracterizan a las sociedades actuales de la modernidad líquida.

Capítulo I

CALIDAD DE VIDA LABORAL EN INSTITUCIONES DE DETECCIÓN Y PREVENCIÓN EN SONORA

Ana Patricia de la Cruz Olivares, Melissa Guadalupe Murillo Flores,
Lilian del Rosario Hurtado Miranda

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la calidad de vida laboral que tienen los trabajadores de las instituciones de detección y prevención de Sonora, mediante la investigación y la aplicación de instrumentos de validación que facilitarían la obtención de resultados verídicos que ayuden a mejorar la situación. El trabajo se realizó con el fin de analizar las situaciones que pueden influir de manera negativa en los empleados, dichos escenarios se pueden denominar como presión, estrés laboral y físico que viven los trabajadores en su día a día y poder derivar en el planteamiento de propuestas de mejora en la organización para aumentar el empeño y la determinación con la que el trabajador se impulsará para lograr la realización satisfactoria de sus actividades y analizar la forma que tiene de desempeñarse para hacer mancuerna con la institución. La investigación se llevó a cabo con una muestra representativa de 132 participantes con un rango de edad entre menores de 22 a mayores de 50 años, sexo indistinto y de cualquier estado civil, nivel de escolaridad, puesto y tipo de contratación. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta aplicada en línea; fue una investigación cuantitativa de alcance descriptivo. El instrumento utilizado contenía 31 ítems evaluados con una escala de Likert con opciones de respuesta del 1 al 5, los ítems se dividían en tres dimensiones: Calidad de vida, Desempeño organizacional y Gestión organizacional.

Posterior al proceso de la obtención de datos, estos se procesaron en el paquete estadístico SPSS en su versión 26. Derivado del estudio, se obtuvo un resultado de 81.60 en el promedio de calidad de vida en las instituciones de detección y prevención, donde la variable mejor evaluada fue la de Desempeño organizacional, con un promedio de 4.15, seguida de la variable Gestión organizacional, con un resultado promedio de 4.10, y para finalizar, la variable Calidad de vida tuvo un resultado promedio de 3.95. Como conclusión, se observó que los empleados están orgullosos del trabajo que realizan y tienen claras sus responsabilidades en la institución, pero por otro lado, el trabajo no les permite mantener un equilibrio entre sus obligaciones personales y laborales, por lo que se recomienda elaborar un control de actividades que permita mitigar este hallazgo.

Palabras clave: calidad de vida, organización, percepción

Introducción

A nivel mundial, diversas empresas y organizaciones han trabajado con la calidad de vida laboral como disciplina y concepto fundamental de su naturaleza, lo que les ha llevado a conseguir sus objetivos a corto, mediano y largo plazos, así como también ha mejorado su sistema interno organizacional con base en recursos, hablando de la rotación de personal y la producción, tomando en cuenta que, mientras mejor calidad de vida laboral reporten los recursos humanos, mejores habilidades explotadas en tiempo y forma. De este modo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) ha recomendado aplicar estrictas políticas laborales que se han desarrollado durante la última década, tales como una política de trabajo adecuada basada en principios éticos, es decir, la existencia de normas y reglas que regulen el comportamiento, cuidado y responsabilidad de las empresas para atender a tiempo aquellas situaciones que conlleven peligro dentro del contexto laboral, aplicar estrategias de prevención y corrección para los comportamientos fuera de las normas y promover la cultura de responsabilidad dentro del lugar de trabajo, desde ambas partes: empleado y empleador (Huidobro, 2020).

En este sentido, se debe tener en cuenta que existe una relación especial entre el entorno laboral y la satisfacción de los trabajadores, la cual está determinada por la diferencia que existe entre la percepción y las expectativas del trabajador y las del empleador. La comunicación entre ambas partes es un factor de suma importancia, ya que permite el logro

de los objetivos individuales y comunes de la forma más eficaz posible; es decir, se debe mantener una buena comunicación para que las situaciones de presión, logros y de cualquier índole fluyan entre el equipo a nivel organizacional, y no se experimente como una carga individual. Así pues, la calidad de vida laboral de cada empleado depende de los niveles de estrés a los que ha sido expuesto. De este modo, las organizaciones mantienen un equilibrio entre la motivación laboral, el trabajo y el grado de satisfacción (Noy y Tabares, 2017).

Otro de los aspectos importantes a considerar es la capacidad que tienen las personas de realizar tareas a cambio de remuneraciones, o bien, de trabajar. Este aspecto es trascendental para el ser humano, las personas tienden a invertir mucho tiempo en el trabajo, y gracias a ello obtienen recompensas económicas. Las actividades laborales usualmente se practican en organizaciones cuyo estructura funciona por jerarquías y en donde a cada individuo le es asignado un rol específico, por ello, se dice con frecuencia que un trabajo puede brindar mejor o peor condición de vida laboral (González et al., 1996).

En un estudio sobre el nivel de calidad de vida laboral en una empresa en Bogotá, Colombia, se aplicó un instrumento de investigación a una muestra de 91 trabajadores, la cual tenía un contenido total de 74 reactivos a responder que medían la calidad de vida en el trabajo en 7 dimensiones. Los resultados dictaminaron la satisfacción de los trabajadores en cuanto al soporte que reciben por parte de la empresa respecto a su trabajo y su seguridad; en lo que toca a la aceptación del puesto de trabajo, su satisfacción y desarrollo personal alcanzaron la media normal, por último, el manejo del tiempo libre presentó fallas al no estar bien establecido, por tanto, se considera necesario mejorar ciertos aspectos en la organización, como trabajo en equipo, motivación, equilibrio de la carga laboral, entre otras (Suescún-Carrero et al., 2016).

En este contexto y tomando en consideración el objetivo de investigar el estrés laboral en relación con la calidad de vida en los trabajadores de enfermería, se realizó un estudio con 502 colaboradores de un hospital en Brasil; al analizar los datos, se descubrió que los trabajadores presentan alta demanda de trabajo y bajo control sobre éste, reducida percepción de la calidad de vida psicológica, física y en la relación con el entorno, por ello, se llegó a la conclusión de que el estrés genera problemas en lo que refiere a la visualización de la esencia vitalicia y su percepción respecto al ámbito laboral (Vidotti et al., 2019).

En Tlaxcala, México, fue realizado un estudio que midió la calidad de la vida laboral de los trabajadores de 6 hospitales públicos a través de un instrumento que fue aplicado a 669 individuos. El resultado arrojó que los participantes que presentaban mayor calidad de vida laboral eran los menores a 50 años de edad, que estaban contratados formalmente por la empresa, tenían menos años laborando y cuya jornada era matutina, por lo cual se llegó a la conclusión de que la escala del análisis resultó ser válida y que mostraba resultados veraces; se recomendó probar su uso y confiabilidad en otras instituciones tanto privadas como públicas (Hernández-Vicente et al., 2017).

Para la determinación de la calidad de vida laboral en mujeres, se realizó un estudio en una empresa en Guadalajara, México, entre 88 trabajadoras que resultaron con problemas de dolor crónico con ingreso a hospital; el resultado arrojó bajo nivel de bienestar laboral y bajo bienestar, por tal razón, se dictaminó que una calidad laboral no adecuada favorece la aparición de dolores crónicos en los músculos (Ordóñez-Hernández et al., 2017).

Por otra parte, el objetivo de un estudio realizado con empleados de la Secretaría de Salud del sur de Sonora fue evidenciar la importancia del bajo desempeño laboral que con frecuencia presentan las empresas en sus diferentes áreas; se buscaba dictaminar si realizando ajustes para incrementar la calidad de vida en el trabajo se generan resultados por arriba del promedio, priorizando la eliminación de tiempos muertos en horario laboral (Quiroz-Camps et al., 2021).

Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), cada año mueren dos millones y medio de personas como consecuencia de accidentes, heridas o enfermedades derivadas del trabajo, siendo que en muchos países alrededor del mundo no existe un verdadero registro de las enfermedades causadas por el trabajo, y mucho menos algún plan de detección y prevención. Así, se registra una innegable tasa de mortalidad que implica un elevado costo económico, social y personal, con pérdidas a corto y largo plazos, todo derivado de ambientes de trabajo no saludables.

A nivel global, se han desarrollado múltiples investigaciones sobre calidad de vida laboral en diversos sectores profesionales, incluyendo los del ámbito de la salud, quienes a pesar de desempeñar una de las labores más importantes, han sido ignorados por los organismos que auditan el entorno laboral del trabajador y su relación con la empresa en la que prestan sus servicios (Marín y Placencia, 2017).

Así pues, los profesionales y el personal perteneciente al sector salud muestran niveles de estrés y ansiedad proporcionalmente más altos que los de la población general, lo que devela un ámbito que requiere recursos y atención adicionales a los que se les otorga comúnmente, puesto que, ante mayores niveles de estrés, menor productividad y, por ende, menor satisfacción y calidad de vida laboral (Huidobro, 2020).

En estudios presentados en distintos países acerca del cuidado y autocuidado en el personal de salud, es posible identificar que, desde el inicio de estas labores, los empleados han experimentado una gran cantidad de cambios tanto profesionales como personales, llegando al punto donde estos se convierten en un factor de riesgo que pone en peligro al sujeto, como persona y como trabajador, y al mismo tiempo, a la empresa y al resto de los recursos humanos (Macaya y Aranda, 2020). Es decir, la motivación y calidad de vida laboral, en particular en las organizaciones pertenecientes al sector salud, son proporcionales con la satisfacción laboral y el estrés que la labor conlleva. Los autores nos muestran cómo el factor motivacional es un elemento fundamental en la satisfacción del personal de salud, ya que ellos representan a los activos institucionales que se relacionan directamente con los resultados financieros de un país, y esta calidad de vida laboral, finalmente, representa la calidad del mismo sistema de salud (Sánchez y García, 2017).

¿Qué tan satisfechos están los colaboradores de instituciones de detección y prevención con base en su calidad de vida laboral?

Método

El diseño de la investigación es cuantitativo, ya que se está realizando la medición de un fenómeno, que en este caso es la calidad de vida laboral, utilizando estadísticas para la recolección de datos y poder probar una hipótesis (Hernández et al., 2016).

Se indica que su alcance es descriptivo porque se considera el fenómeno estudiado y los conceptos que lo conforman, se realiza la medición de conceptos y la definición de variables, también se efectuará de manera correlacional, ya que se realizarán comparaciones entre dos variables o más en lo que respecta al tema de investigación (Hernández et al., 2016).

Para poder determinar el nivel de calidad de vida laboral, en esta investigación se trabajó con una muestra de 132 colaboradores de clínicas ubicadas en distintos lugares del estado de Sonora, como son Navojoa, Obregón, Hermosillo y Nogales. Los informantes reportan un rango de edad entre menos de 22 y más de 50 años, podían participar sin importar sexo o estado civil, el único requisito era laborar en alguna clínicas del estado de Sonora, independientemente del puesto, sueldo o antigüedad. Dependiendo del puesto, los entrevistados acreditaron cierto nivel de estudios, el cual fue desde secundaria hasta diplomados y posgrados.

El instrumento utilizado cuenta con un total de 31 ítems divididos en tres variables, a saber: Calidad de vida 1-8 (8 ítems), Gestión organizacional 9-18 (10 ítems) y Desempeño organizacional 19-31 (13 ítems). Las respuestas se evaluaron según una escala de Likert con valores que van de 1 a 5, con las opciones: Totalmente en desacuerdo= 1, En desacuerdo= 2, Neutral= 3, De acuerdo= 4 y Totalmente de acuerdo= 5.

Validez de contenido (constructo). La validez de criterio quedó establecida a través de la comparación de la escala propuesta de calidad laboral con otros instrumentos que miden la calidad de vida en el trabajo. La validez de constructo se evaluó mediante análisis factorial exploratorio, utilizando análisis factorial y con rotación simple Varimax, con la Prueba de KMO y Bartlett. La confiabilidad se midió utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. En la validez y confiabilidad del instrumento se evaluaron tres tipos de validez: contenido, criterio y constructo. La validación del instrumento se hizo por medio de un grupo focal al cual asistieron 6 docentes universitarios expertos en diferentes áreas, todos relacionados con el tema objeto de estudio, con el fin de validar el cumplimiento de sus propósitos y la relación con el logro de los objetivos de la investigación, con base en variables como claridad, redacción, contenido y relevancia de los ítems.

Confiabilidad del instrumento. Para medir la confiabilidad del instrumento y la congruencia interna de las dimensiones que lo conforman, se realizó la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, en el paquete

estadístico SPSS versión 26, donde se obtuvo 0.983, considerado excelente (George y Mallery, 2003), posteriormente se realizaron pruebas estadísticas.

Materiales

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron distintos materiales y recursos, entre los cuales se encuentran: el uso de tecnologías de la información como computadoras, teléfonos celulares y programas de análisis estadísticos. El instrumento fue aplicado de manera virtual en cada una de las empresas. Se utilizó el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 26 para el análisis de los datos recogidos en el estudio.

Resultados

Tomando en consideración la pregunta detonadora de la presente investigación: ¿qué tan satisfechos están los colaboradores de instituciones de detección y prevención con base en su calidad de vida laboral?, se confirma la H_0 : La calidad de vida laboral en instituciones de detección y prevención en Sonora es óptima, ya que según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2015), el nivel de calidad de vida laboral se considera aceptable a partir de 65.0, siendo que la presente investigación sobrepasa dicha medida, ya que obtuvo un resultado de 81.6 en México.

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
.969	37

Fuente: elaboración propia.

La estadística de fiabilidad señala que se cuenta con 37 elementos y su fiabilidad es de .969, siendo éste un resultado aceptable tomando en consideración el margen de 0.90 que establecen Prieto y Delgado (2010).

Tabla 2. Departamento / área

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Operativo	87	65.9	65.9	65.9
Administrativo	45	34.1	34.1	34.1
Total	132	100.0	100.0	100.0

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2 se muestra el resultado dividido en áreas, donde 65.9% representa al personal operativo y 34.1% al personal administrativo.

Tabla 3. Sexo

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Femenino	73	55.3	55.3	55.3
Masculino	59	44.7	44.7	44.7.0
Total	132	100.0	100.0	100.0

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3 se observa que 55.3% de los participantes es del sexo femenino y 44.7% está representado por hombres.

Tabla 4. Tipo de contrato

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Por planta	56	42.4	42.4	42.4
Por contrato	76	57.6	57.6	57.6
Total	132	100.0	100.0	100.0

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 4 se especifica el tipo de contrato de los participantes, donde 42.4% cuenta con planta y 57.6% labora por contrato.

Tabla 5. Edad

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Menos de 22	9	6.8	6.8	6.8
22-30	63	47.7	47.7	47.7
31-40	42	31.8	31.8	31.8
41-50	16	12.1	12.1	12.1
Más de 50	2	1.5	1.5	1.5
Total	132	100.0	100.0	100.0

Fuente: elaboración propia.

La tabla 5 hace referencia a la edad de los participantes, así, 6.8% cuenta con menos de 22 años; 47.7% tiene entre 22 y 30; 31.8% reporta 31-40; 12.1% tiene 41-50, y 1.5% cuenta con más de 50 años.

Tabla 6. Resultados generales por variables

<i>Variable</i>	<i>Resultado promedio</i>
Desempeño organizacional	4.15
Gestión organizacional	4.10
Calidad de vida	3.95

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 6 se muestran los resultados generales por variables, donde se puede apreciar que la variable mejor evaluada fue la de Desempeño organizacional con un promedio de 4.15, seguida de Gestión organizacional con un resultado promedio de 4.10, y para finalizar, la variable Calidad de vida con un resultado promedio de 3.95.

Tabla 7. Resultados de los ítems mejor calificados

<i>Ítems</i>	<i>Media</i>
Estoy orgulloso del trabajo que realizo en la institución.	4.39
Tengo claras mis responsabilidades en la institución.	4.27
Los resultados de la supervisión de mi trabajo me sirven como retroalimentación.	4.21

Fuente: elaboración propia.

La tabla 7 denota los resultados más relevantes en función de los ítems mejor evaluados, que en este caso es el que hace referencia a si el empleado está orgulloso del trabajo que realiza en la institución, obteniendo una media de 4.39; en segundo lugar, con una media de 4.27, aparece el ítem que cuestiona si el empleado tiene claras sus responsabilidades en la institución, y por último, con una media de 4.21, se ubica el ítem que se refiere a si los resultados de la supervisión en el trabajo le sirven al empleado como retroalimentación.

Tabla 8. Resultados de los ítems con áreas de oportunidad

Ítems	Media
La labor que realizo diariamente permite desarrollar mis habilidades y destrezas.	3.85
En la nueva modalidad a distancia se promueven espacios para interactuar con el personal en actividades diferentes a las del trabajo cotidiano.	3.85
Mi trabajo me permite mantener un equilibrio entre mis responsabilidades personales y laborales.	3.89

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 8 se muestran los ítems con áreas de oportunidad, dos de los cuales alcanzan la misma media; el primero se refiere a las labores diarias y el desarrollo de habilidades y destrezas del empleado, y el segundo a si la nueva modalidad a distancia promueve espacios para interactuar con el personal en actividades diferentes a las del trabajo cotidiano, ambas con una media de 3.85. Para finalizar, el ítem que hace referencia a si el trabajo permite mantener un equilibrio entre las responsabilidades personales y laborales alcanzó 3.89.

Discusión

La calidad de vida laboral se relaciona fundamentalmente con la satisfacción, el bienestar, la identificación e integración, así como la seguridad que tiene un puesto de trabajo; asimismo, mantiene una estrecha relación con la adecuada administración que la empresa provea al puesto para que el empleado mantenga un equilibrio entre los distintos factores de

su vida, como el tiempo libre para desarrollar el ámbito personal, familiar y laboral. Con base en este argumento, se llevó a cabo la investigación sobre la calidad de vida en una institución de prevención del estado de Sonora. Por lo anterior, es relevante analizar la conceptualización de la calidad de vida laboral dentro de la sociedad y que las empresas tomen en cuenta dicho elemento al emplear a sus trabajadores, dado que, al mismo tiempo, el tema ha suscitado un movimiento como consecuencia de la necesidad de humanizar de algún modo el entorno enfocado en el desarrollo de los recursos humanos y su calidad de vida general (Segurado y Agulló, 2012).

De acuerdo con la teoría de Walton, la calidad de vida laboral ha sido uno de los fundamentos para otorgarle valor a los factores ambientales y humanos, así como a los errores causados por situaciones de descuido y extremo olvido creados por las sociedades y la industria misma, a favor de las prioridades de la época, tales como la tecnología, la productividad y el crecimiento económico. El autor percibe el trabajo como el medio de los individuos para ganarse la vida y aportar a la sociedad con la responsabilidad que le corresponde (Alves et al., 2013). De este modo, Walton hace mención al pago recibido como compensación por el trabajo realizado, el sueldo o salario, refiriéndose a los patrones objetivos y subjetivos que lo conforman. Según la teoría, la calidad de vida laboral, referente a la compensación por el trabajo realizado, está sumamente involucrada con las condiciones laborales, el crecimiento laboral y lo que hoy en día conocemos como plan de vida y carrera, aplicado en otra década (Alves et al., 2013).

Algunas de las categorías que el autor empleó en su teoría de calidad de vida laboral y que hacen referencia a las dimensiones evaluadas en la presente investigación fueron las siguientes:

- Compensación justa y adecuada.
- Condiciones laborales (seguridad y salud).
- Oportunidad para el desarrollo de la capacidad de los recursos humanos.
- Oportunidades de crecimiento laboral.
- Integración social en la empresa.
- Trabajo y espacio de vida.
- Importancia del trabajo en la vida social.

Dichos elementos se enfocan en los factores determinantes, también conocidos como indicadores de calidad de vida laboral, empleados en los recursos humanos para identificar el nivel de satisfacción y equilibrio entre los ámbitos de la vida, siendo el laboral uno de los pilares fundamentales para dicho equilibrio. Para el autor, es obligación de las empresas ser socialmente responsables de sus empleados (Alves et al., 2013).

La calidad de vida laboral implica, según los propios términos desarrollados alrededor del tema, que las personas tienen necesidades básicas que buscan satisfacer por medio del trabajo, y de acuerdo con el grado de satisfacción laboral, influyen también en el sentimiento de realización en otros ámbitos de la vida del individuo, es decir, mediante la satisfacción laboral el trabajador puede sentirse realizado o no, dependiendo de los niveles obtenidos. La importancia de la calidad de vida laboral radica en que permite desarrollar aspectos del trabajo y relacionarlos con la experiencia del trabajador (Castro, 2018).

Conclusiones

De acuerdo con los resultados de la presente investigación, se obtiene que 65.9% de los participantes representa al personal operativo y 34.1% al personal administrativo; entre los informantes, 55.3% corresponde al sexo femenino y 44.7% al masculino. Respecto al tipo de contrato de los entrevistados, 42.4% cuenta con planta y 57.6% labora por contrato. En cuanto a la edad, 6.8% tiene menos de 22 años, 47.7% tiene una edad de 22-30, 31.8% de 31-40, 12.1% de 41-50, y 1.5% cuenta con más de 50 años. También se obtuvo el nivel de estudios de los participantes, donde 0.8% sólo cuenta con educación primaria, 1.5% con secundaria, 38.6% con preparatoria, 51.5% cursó estudios universitarios y 7.6% declaró estudios de posgrado. Por último, el estado civil de los participantes fue mayoritariamente (52.3%) soltero (43.9% es casado y 3.8% mencionó otro).

Haciendo referencia a los ítems con resultados menos favorables de la encuesta, se obtuvo una igualdad en cuanto a la media en dos de ellos: el primero se refiere a las labores diarias y el desarrollo de habilidades y destrezas del empleado; el siguiente indaga si la nueva modalidad a distancia promueve espacios para interactuar con el personal en actividades

diferentes a las del trabajo cotidiano, ambas con una media de 3.85. Para finalizar, el último ítem hace referencia a si el trabajo permite mantener un equilibrio entre las responsabilidades personales y laborales, con una media de 3.89 (véase tabla 8). Por otra parte, en lo que toca a los ítems mejor evaluados de la encuesta, el índice más alto hace referencia a si el empleado está orgulloso del trabajo que realiza en la institución, obteniendo una media de 4.39; en segundo lugar, con una media de 4.27, se ubica el ítem que alude a si el empleado tiene claras sus responsabilidades en la institución, y por último, con una media de 4.21, está el ítem que se vincula con si los resultados de la supervisión en el trabajo le sirven al empleado como retroalimentación (véase tabla 7).

Además, en los resultados generales por variables, se puede apreciar que la variable mejor evaluada fue la de Desempeño organizacional, con un promedio de 4.15, seguida de Gestión organizacional (4.10) y Calidad de vida (3.95). Con base en el estudio, se concluye que los empleados informan que sus labores diarias no les permiten desarrollar sus habilidades y destrezas, también que la nueva modalidad a distancia no promueve espacios para interactuar con el personal en actividades diferentes a las del trabajo cotidiano y que su trabajo no les permite mantener un equilibrio entre sus responsabilidades personales y laborales. Al mismo tiempo, también están orgullosos del trabajo que realizan en la institución, tienen claras sus responsabilidades y perciben que los resultados de sus supervisiones les sirven como retroalimentación para hacer mejor su trabajo.

Si se compara la literatura analizada con el presente estudio, se encuentran resultados similares, estableciendo un indicador presente y repetitivo entre los niveles de calidad de vida de los trabajadores pertenecientes a dichas instituciones de salud, lo que indica una regularidad percibida por los colaboradores de centros clínicos y hospitalarios. El estudio del hospital privado del sur de Sonora reporta 86.6% de calidad de vida, en el otro estudio referenciado la cifra alcanza 82%, y en el presente estudio el índice fue de 81.6%, lo cual evidencia que las tres instituciones reportan una proporción muy similar. La explicación de esta relación se debe al tipo de institución evaluada, que si bien no registran una mala calidad de vida laboral, bien pueden implementar estrategias de mejora. Se concluye que la institución de detección y prevención cuenta con buena calidad de vida laboral.

Con base en lo anterior, algunas de las recomendaciones que se pueden emitir a las instituciones son: concentrarse en el desarrollo de habilidades y destrezas de los trabajadores, impartir talleres con distintos enfoques de aprendizajes, incluir en el plan de trabajo capacitaciones tecnológicas para desarrollar habilidades y aprendizajes nuevos, promover actividades en equipo que permitan la interacción de los trabajadores fuera del trabajo cotidiano y, como última recomendación, establecer un mejor control de actividades laborales diarias para que el trabajador pueda mantener un equilibrio entre sus responsabilidades personales y laborales.

El diseño de la presente investigación abona a la mejora de la dimensión de calidad de vida al deducir variables sobresalientes en el tema. También sería relevante asegurar seguimiento a este caso de estudio, pero ahora enfocándolo en otro tipo de empresa, de diferente giro, o bien, aplicando el mismo instrumento en instituciones de salud de otra ciudad o país para contar con un análisis comparativo que nos ayude a analizar la calidad de vida laboral desde otra perspectiva cultural.

Asimismo, se reafirma la importancia del presente tema y la notoriedad en los estudios efectuados por otros investigadores conforme avanzan los años, llegando a las mismas conclusiones en relación con los indicadores que impactan en la productividad de los empleados dentro de las organizaciones de cualquier sector, ya sea público o privado. Por tal motivo, para futuras investigaciones, se propone replicar la presente metodología para indagar los motivos de renuncia de los empleados y su relación con los factores psicosociales que la generan.

Referencias

- Alves, D., Cirera, Y. y Carlos, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), 145-163.
- Castro Molina, F. J. (2018). Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. *Cultura de los Cuidados*, 52, 102-108.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update* (4^a. Ed.). Allyn and Bacon.

- González, P., Peiró, J. M. y Bravo, M. J. (1996). Calidad de vida laboral. *Tratado de Psicología del trabajo*, 2, 161-186.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación* (6ª. Ed.) McGraw-Hill.
- Hernández-Vicente, I. A., Lumbreras-Guzmán, M., Méndez-Hernández, P., Rojas-Lima, E., Cervantes-Rodríguez, M. y Juárez-Flores, C. A. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Salud Pública de México*, 59(2), 183-192.
- Huidobro, M. (2020). *Motivación y calidad de vida en la satisfacción laboral*. Universidad César Vallejo.
- Macaya, P. y Aranda, F. (2020). Cuidado y autocuidado en el personal de salud: enfrentando la pandemia COVID-19. *Revista Chilena de Anestesia*, 49, 356-362.
- Marín Samanez, H. S. y Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52.
- Noy, R. y Tabares, D. (2017). *La motivación y calidad de vida laboral en las empresas: oportunidad de mejoramiento de la productividad organizacional*. Universidad de Bogotá.
- Ordóñez-Hernández, C. A., Contreras-Estrada, M. I. y González-Baltazar, R. (2017). Calidad de vida laboral, catastrofismo y aceptación del dolor crónico osteomuscular en mujeres trabajadoras. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 26-30.
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers-health>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2015). México. ¿Cómo es la vida? *OECD Better Life Index*. <https://www.oecdbetterlifeindex.org/es/countries/mexico-es/>
- Prieto, G. y Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 67-74. <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1797.pdf>

- Quiroz-Campas, C. Y., Padilla-Ponce, F. G., Armenta-Zazueta, L., Acosta-Mellado, E. I. y Murillo Félix, C. A. (2021). Calidad de vida laboral del capital humano de la Secretaría de Salud en el sur de Sonora, de un hospital privado. *Revista Espacios*, 42(02).
- Sánchez, G. y García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-166.
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4).
- Suescún-Carrero, S., Sarmiento, G., Álvarez, L. y Lugo, M. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia. *Revista Médica de Risaralda*, 22(1), 14-17.
- Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P. y Robazzi, M. L. D. C. C. (2019). Síndrome de *burnout*, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376.

Capítulo II

CALIDAD DE VIDA LABORAL: UN COMPARATIVO MEDIANTE VARIABLES CATEGÓRICAS

Alberto Galván Corral, Cecilia Aurora Murillo Félix,
Carlos Jesús Hinojosa Rodríguez

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito comparar el nivel percibido de la calidad de vida laboral en el personal de cinco organizaciones; el diseño del estudio fue cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal. Se aplicó un cuestionario de calidad de vida laboral compuesto por 70 reactivos, con una escala de respuesta tipo Likert de 6 puntos. Participaron 297 trabajadores de cinco organizaciones de un municipio del sur del estado de Sonora, México; adicionalmente, se recogió información categórica del encuestado: sexo, edad, antigüedad en la organización, estado civil, si tiene o no hijos, escolaridad, organización, naturaleza y sector de la empresa; el muestreo fue por conveniencia. El análisis comparativo se formuló mediante modelos de regresión lineal con variable predictora categórica, con 10,000 repeticiones de *bootstrap*. Entre los principales resultados destacan que las mujeres perciben mejor (mayor) nivel de calidad de vida laboral que los hombres, las personas con hijos perciben un menor nivel de calidad de vida laboral versus quienes no tienen hijos, el grado de escolaridad influye positivamente en la percepción de la calidad de vida laboral, también se encontraron diferencias en función de la empresa y del sector al que pertenece la organización; el resto de las variables no resultaron ser estadísticamente significativas.

Palabras clave: calidad de la vida laboral, percepción, trabajadores, bienestar laboral

Introducción

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017), es primordial que exista un ambiente laboral sano en toda organización, en caso contrario, los trabajadores pueden padecer una serie de perjuicios físicos y mentales como consecuencia de los factores del ambiente laboral en el cual están inmersos. Entre los elementos que pueden provocar tales perjuicios están los físicos (generalmente más obvios) como ruido, calor, iluminación, entre otros, también hay factores no físicos como el nivel jerárquico y el tipo de labor, por mencionar algunos.

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022) destaca la importancia de la salud de los trabajadores debido a que representan 50 por ciento de la población total del continente americano, motivo por el cual se requiere del mejoramiento de las condiciones laborales, proveyendo un entorno sano, seguro, agradable y equitativo. Lo anterior posibilita el mejoramiento del bienestar físico, mental y emocional de la fuerza laboral, mientras que lo contrario podría provocar insatisfacción, riesgos, accidentes y enfermedades de trabajo, con efectos sobre la productividad, eficiencia organizacional, los costos y utilidades empresariales.

El tema de la calidad de vida laboral (CVL) ha venido ganando notoriedad, lo que resulta evidente ante la variedad de estudios que la abordan bajo múltiples enfoques, métodos y contextos de aplicación; a continuación, se describen brevemente algunos, partiendo de lo general a lo particular.

Garrido et al. (2011) investigaron la subjetivación laboral en personal de hospitales y universidades públicas, identificando tanto factores positivos como negativos, entre los primeros destacan el fortalecimiento de los lazos laborales entre compañeros, por los negativos están la desmejora de las condiciones contractuales y salariales y la percepción de desigualdad derivada de los tipos de contratación, entre otros. En tal sentido, Blanch (2014) también analizó la relación entre las condiciones y subjetividad laboral de empleados de hospitales y universidades, aunque centró su interés en la brecha entre los valores observados e ideales identificando que el exceso de trabajo provoca frustración, agotamiento, entre otras sensaciones, además de falta de control sobre el trabajo y la vida personal como factor básico de estrés y cansancio laboral.

Pérez-Zapata et al. (2014) detallaron la CVL y su correspondencia con el clima organizacional, *engagement* y la satisfacción laboral en trabajadores de instituciones públicas del sector salud de Arica, Chile. Encontraron una asociación estadísticamente significativa entre CVL y las variables bajo estudio. También identificaron como factores que influyen en la CVL la igualdad e independencia en la realización de las tareas y la responsabilidad individual, asociación y cordialidad entre empleados. A continuación, se describen brevemente algunos estudios donde se utilizaron variables categóricas como explicativas de la calidad de vida laboral.

Syahidah et al. (2021) examinaron la CVL entre los trabajadores de la Universidad de Gambia, en sus hallazgos no se encontró evidencia estadísticamente significativa de la influencia del sexo sobre la CVL; en cuanto al grado de escolaridad, encontraron diferencias significativas en la CVL entre el personal con estudios de licenciatura (o niveles inferiores) versus los que tienen maestría o doctorado, en este caso, los primeros presentan una mejor CVL que los segundos; en cuanto a la experiencia, no encontraron evidencia estadísticamente significativa de diferencias entre las categorías de experiencia sobre su calidad de vida laboral.

Por su parte, Lopes-Pereira et al. (2020) analizaron los factores predictivos relacionados con la percepción de los profesores sobre su CVL en la universidad pública; en cuanto al sexo, no encontraron diferencias significativas entre el personal, tampoco entre el estado civil (tener o no compañero) ni en la variable hijos (sin hijos vs. con hijos); hallaron diferencias significativas en la CVL en función del grado académico: el personal con estudios de especialización o maestría presenta niveles inferiores respecto del personal con estudios de doctorado.

Torrent-Sellens et al. (2018) examinaron los determinantes de la satisfacción laboral de los trabajadores del conocimiento en España, no se hallaron diferencias significativas en la CVL de los trabajadores en función de las variables sexo, edad, nivel de estudios o tipo de hogar. Por su parte, Gómez-Salcedo et al. (2017) midieron la CVL a través de la Gran Encuesta Integrada de Hogares, obteniendo resultados a nivel nacional sobre género, nivel educativo, entre otras variables; encontraron que en 2009 las mujeres presentaron niveles más altos de CVL que los hombres, sin embargo, en 2015 los resultados se invirtieron, ya que los hombres fueron quienes presentaban mayor nivel de calidad de vida laboral; en cuanto al nivel educativo, identificaron una tendencia creciente del

índice de CVL con los años de escolaridad, concluyen que el mercado laboral colombiano premia el esfuerzo de los trabajadores con altos niveles educativos.

En su estudio, Quintana Zavala et al. (2016) hallaron que la variable sexo presenta diferencias significativas en la dimensión de seguridad en el trabajo y soporte emocional, ya que las mujeres obtuvieron mejores puntajes en comparación con los hombres; la edad influye de forma significativa sobre las dimensiones de soporte institucional para el trabajo y seguridad en el trabajo, lo que implica que a mayor edad, las personas evalúan mejor tales factores; además, tener hijos no influye en alguna de las dimensiones de la CVL; por último, en relación con la antigüedad, encontraron diferencias significativas sobre el factor de administración del tiempo libre, pero sólo en el personal de sexo femenino, lo que significa que a mayor antigüedad, mejora la administración del tiempo libre.

Otra investigación analizó las diferencias de factores moduladores sobre la CVL, entre otros aspectos, en docentes de educación superior de cuatro zonas geográficas de Colombia; no se encontraron diferencias en la CVL en función del género y el nivel de escolaridad; en cuanto al tipo de organización, sí encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las empresas públicas versus las privadas, siendo éstas las que reportan niveles más altos en su CVL (García et al., 2021).

Asimismo, Krapp do Nascimento et al. (2019) examinaron la satisfacción laboral con base en el género, la edad y el estado civil de 73 profesores de Educación Física de la Secretaría Municipal de Educación de la Ciudad de São José, en sus resultados reportaron no encontrar diferencias significativas en la CVL en función del género o estado civil, pero sí en cuanto a la edad: el grupo de 31 años o más presenta mayor CVL en comparación con el grupo de hasta 30 años.

Continuando con estudios que emplean variables categóricas como predictores de la CVL, Liu et al. (2021) buscaron identificar diferencias de género en la satisfacción laboral y el equilibrio entre la vida laboral y personal entre los médicos chinos mediante una gran muestra representativa nacional; se reporta que las variables género, estado civil, número de hijos y nivel educativo resultaron con asociación estadísticamente significativa con el nivel de satisfacción laboral; en lo específico, las mujeres presentan mayor nivel de satisfacción laboral que los hombres; de acuerdo con el estado civil, los solteros presentan el nivel más alto de satisfacción laboral, seguidos del personal casado y en último lugar se ubican los

divorciados o viudos; sobre los hijos, las personas sin hijos son las que puntúan más alto en el nivel de satisfacción laboral, seguido de los que tienen más de un hijo; las personas con un hijo son quienes presentan el nivel más bajo de satisfacción laboral de los tres grupos mencionados. Por último, los informantes con nivel de estudios de licenciatura o inferiores reportan el nivel más bajo de satisfacción laboral, después se ubica el personal con estudios de maestría, mientras que el personal con estudios de doctorado presentan la puntuación más alta.

Como puede apreciarse, el estudio de CVL mediante el uso de variables predictoras categóricas parece no estar agotado, debido principalmente a que no se han alcanzado resultados generales en donde los resultados converjan hacia un mismo sentido, por lo que se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿es similar la percepción de la CVL en el personal de cinco organizaciones de un municipio del sur de Sonora, México? Consecuentemente, el objetivo de la presente investigación fue comparar el nivel percibido de calidad de vida laboral en el personal de cinco organizaciones.

Materiales y método

El diseño de la investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo y correlacional; participaron trabajadores de cinco organizaciones de un municipio del sur del estado de Sonora, México: dos universidades públicas, dos direcciones de una administración pública municipal y una cadena de tiendas de autoservicio, conocidas como minisúper. La muestra estuvo integrada por 297 participantes, el tipo de muestreo fue por conveniencia; la tabla 1 presenta la participación en función de las variables categóricas utilizadas en el presente estudio.

Se aplicó el instrumento autoadministrado de CVL de Arrieta-Díaz (2018) conformado por 70 reactivos, para responderlo, se cuenta con una escala de 6 puntos tipo Likert, con los siguientes valores numéricos: Muy de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, Regular de acuerdo = 3, En desacuerdo = 2, Muy en desacuerdo = 1, Indiferente = 0. Como ya se precisó, adicionalmente, se recopiló información sociodemográfica de los participantes: antigüedad en la organización, sexo, estado civil, si tienen o no hijos, escolaridad, edad, empresa, sector y giro/actividad de la organización.

Tabla 1. Distribución de frecuencias por variable categórica

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Empresa</i>			<i>Sexo</i>		
Universidad 1	86	28.96	Masculino	150	50.51
Universidad 2	52	17.51	Femenino	147	49.49
Dirección Municipal 1	63	21.21	<i>Hijos</i>		
Dirección Municipal 2	32	10.77	Sin hijos	78	26.26
Minisúper	64	21.55	Con hijos	219	73.74
<i>Giro/Actividad</i>			<i>Escolaridad</i>		
Educativo	138	46.46	Básica	43	14.48
Gobierno	95	31.99	Preparatoria	62	20.88
Comercio	64	21.55	Licenciatura	88	29.63
<i>Antigüedad (años)</i>			Posgrado	104	35.02
Hasta 2	78	26.26	<i>Edad (años)</i>		
Más de 2 hasta 8	77	25.93	Hasta 24	23	7.74
Más de 8 hasta 15	74	24.92	de 25 a 35	93	31.31
Más de 15	68	22.90	de 36 a 45	95	31.99
<i>Estado civil</i>			Más de 45	86	28.96
Soltero(a)	89	29.97	<i>Sector</i>		
Casado(a)	170	57.24	Pública	233	78.45
Otro	38	12.79	Privada	64	21.55

Fuente: elaboración propia.

Para el análisis de resultados, se calculó la media de CVL, de acuerdo con lo indicado por Kerlinger y Lee (2008), García et al. (2011), Hernández et al. (2014) y Pinedo-Taco et al. (2018). Las variables sociodemográficas se usaron como predictoras de la CVL, para ello se transformaron como variables categóricas en función de su propia naturaleza y número de categorías por cada una (tabla 2); para determinar la influencia de cada variable categórica sobre el nivel de CVL percibido, se formularon modelos de análisis de varianza (ANOVA) mediante regresión lineal por mínimos cuadrados ordinarios; la estimación de los coeficientes de los

modelos se formuló mediante 10,000 repeticiones de *bootstrap*, con la finalidad de que los coeficientes muestrales representen a los poblacionales. El nivel de significación utilizado en todos los modelos fue de 0.05, lo anterior se realizó mediante el programa Eviews 10; previamente al análisis de resultados, se formularon pruebas de validez y confiabilidad mediante el programa estadístico SPSS versión 24.

Tabla 2. Predictoras: categorías y valores

Nombre de la variable	Nombre, categoría y valor
Empresa	Emp1: 1 = Universidad 1; 0 = el resto Emp2: 1 = Universidad 2; 0 = el resto Emp3: 1 = Dirección Municipal 1; 0 = el resto Emp4: 1 = Dirección Municipal 2; 0 = el resto Emp5: 1 = Minisúper; 0 = el resto
Antigüedad (años en la organización)	Aeo1: 1 = Hasta 2; 0 = resto de categorías Aeo2: 1 = Más de 2 hasta 8; 0 = resto de categorías Aeo3: 1 = Más de 8 hasta 15; 0 = resto de categorías Aeo4: 1 = Más de 15; 0 = resto de categorías
Edad (agrupada)	Edad1: 1 = Hasta 24; 0 = resto de categorías Edad2: 1 = de 25 a 35; 0 = resto de categorías Edad3: 1 = de 36 a 45; 0 = resto de categorías Edad4: 1 = Más de 45, 0 = resto de categorías
Estado civil	Ec1: 1 = Soltero(a), 0 = resto de categorías Ec2: 1 = Casado(a), 0 = resto de categorías Ec3: 1 = Otro, 0 = resto de categorías
Hijos	0 = Sin hijos; 1 = Con hijos
Escolaridad	Esc1: 1 = Básica, 0 = resto de categorías Esc2: 1 = Preparatoria, 0 = resto de categorías Esc3: 1 = Universidad, 0 = resto de categorías Esc4: 1 = Posgrado, 0 = resto de categorías
Sexo	0 = Masculino; 1 = Femenino
Sector	0 = Pública; 1 = Privada
Giro/Actividad	Giro1: 1 = Educativo; 0 = resto de categorías Giro2: 1 = Gobierno; 0 = resto de categorías Giro3: 1 = Comercio; 0 = resto de categorías

Fuente: elaboración propia.

El procedimiento fue el siguiente: se adaptó el instrumento incorporando las variables sociodemográficas ya expuestas; posteriormente, se pidió autorización a los directivos de las organizaciones participantes para llevar a cabo la investigación y, en consecuencia, aplicar el instrumento de CVL; una vez autorizado, se les explicó a los trabajadores el objetivo de la investigación, el instrumento y la manera de contestarlo, además de precisarles que el tratamiento de la información sería completamente confidencial y anónimo; después se les entregó un ejemplar del instrumento sólo a aquellos trabajadores que manifestaron interés en participar. La recogida de datos se implementó en Excel, con doble captura independiente para identificar posibles omisiones y errores en el proceso, posteriormente, los datos se analizaron en el paquete estadístico SPSS versión 24.0 para realizar las pruebas de validez y confiabilidad, por último, los reactivos que presentaron validez y confiabilidad se pasaron al programa Eviews para la formulación de los modelos de análisis de varianza.

Previo al análisis y discusión de los resultados, los datos recogidos se sometieron a la prueba de validez por grupos contrastados (Kerlinger y Lee, 2008; Anastasi y Urbina, 2009); derivado de esta prueba, se eliminaron los reactivos 6, 15, 16, 38, 44 y 60 (seis reactivos). Se calculó la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente omega de McDonald, se eliminaron los reactivos 8, 18, 34, 47, 49, 52, 53, 56, 59 y 62 (10 reactivos) por presentar una correlación inferior a 0.200; como resultado de lo anterior, el coeficiente omega obtenido fue de 0.967. En opinión de Campo-Arias (2013), cuando el instrumento utilizado cuenta con una escala ordinal, es conveniente reportar el coeficiente omega de McDonald debido a que estima mejor la consistencia interna en estos casos, a diferencia del coeficiente alfa de Cronbach; en este caso, el coeficiente omega presenta un valor superior al de referencia, de 0.6. En cuanto al valor de confiabilidad, Kerlinger y Lee (2008) admiten que valores de 0.5 o 0.6 son aceptables. En consecuencia, se afirma que las respuestas que proporcionó el instrumento de CVL presentan niveles aceptables de validez y confiabilidad; por último, el instrumento se ajustó con los 54 reactivos que alcanzaron dichos estándares. Una vez expuestos los aspectos más significativos del método, en el siguiente apartado se describen los principales hallazgos o resultados.

Resultados

A continuación, se muestran los resultados de los modelos ANOVA; es pertinente destacar que de cada modelo se presenta el coeficiente estimado, el error estándar, el estadístico t y el p -valor.

Tabla 3. Modelo de calidad de vida vs. organización

<i>Variable</i>	<i>Coeficiente</i>	<i>Error estándar</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>p-valor</i>
C (Universidad 1)	4.044651	0.059516	67.95955	0.0000*
EMP2 (Universidad 2)	0.013810	0.111530	0.123827	0.9015
EMP3 (Dirección municipal 1)	-1.035604	0.115492	-8.966898	0.0000*
EMP4 (Dirección municipal 2)	-0.429964	0.162538	-2.645311	0.0086*
EMP5 (Minisúper)	-0.333557	0.115341	-2.891916	0.0041*

* Estadísticamente significativo al 0.05.

Fuente: elaboración propia.

La influencia de la variable organización (empresa) sobre la CVL se muestra en la tabla 3, de este modelo se desprende que el nivel percibido de CVL en el personal que labora en cualquiera de las dos universidades es el que reporta los niveles más altos de CVL percibida, con 4.04; en segundo lugar se ubica el nivel del minisúper, ya que su personal reporta un valor promedio de 3.71; en el tercer sitio está el personal de la dirección municipal 2, que presenta un valor de 3.61, y por último, en la cuarta posición, está el personal de la dirección municipal 1, con una media de 3.01, llama la atención que las dos direcciones municipales son las que presentan los niveles más bajos en la CVL, en relación con esto, una posible explicación puede ser que entre los servicios que ofrece la dirección municipal 1 a la ciudadanía, están las actividades de recolección de basura y el retiro de animales muertos de las vialidades, las cuales pudieran resultar no del todo gratas, mientras que la dirección municipal 2 se encarga de la seguridad y vigilancia del municipio, que representa una labor de alto riesgo, motivos por los cuales el personal de estas direcciones percibe niveles inferiores en su calidad de vida laboral.

Tabla 4. Modelo de calidad de vida vs. antigüedad (en años)

<i>Variable</i>	<i>Coefficiente</i>	<i>Error estándar</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>p-valor</i>
C (hasta 2)	3.840897	0.077491	49.56561	0.0000*
AEO2 (más de 2 a 8)	-0.052716	0.117968	-0.446864	0.6553
AEO3 (más de 8 a 15)	-0.222654	0.116264	-1.915074	0.0565
AEO4 (más de 15)	-0.273250	0.146561	-1.864409	0.0633

* Estadísticamente significativo al 0.05.

Fuente: elaboración propia.

La tabla 4 presenta los resultados del modelo de CVL con la variable antigüedad, la cual (agrupada en años) no influye en el nivel percibido de CVL, ya que ninguno de los coeficientes (a excepción de la categoría base) resultó estadísticamente significativa. Una posible explicación a este resultado es que en estas organizaciones, con base en la antigüedad, el personal percibe un ambiente justo o equitativo, por lo que no se evidencian beneficios preferentes a grupo alguno en función de la antigüedad.

En la tabla 5 se muestra que la edad no influye en el nivel percibido de CVL debido a que ninguno de los coeficientes (exceptuando la categoría base) resultó ser estadísticamente significativo. Una posible explicación es que el personal no percibe que haya concesiones o preferencias en los aspectos que miden la CVL para algún grupo etario en particular, lo que puede ser interpretado como una señal de un ambiente laboral justo.

Tabla 5. Modelo de calidad de vida vs. edad (agrupada)

<i>Variable</i>	<i>Coefficiente</i>	<i>Error estándar</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>p-valor</i>
C (más de 45 años)	3.649419	0.102936	35.45330	0.0000*
EDAD3 (de 36 a 45 años)	-0.000787	0.130549	-0.006029	0.9952
EDAD2 (de 25 a 35 años)	0.165313	0.125985	1.312162	0.1905
EDAD1 (hasta 24 años)	0.106668	0.185157	0.576096	0.5650

* Estadísticamente significativo al 0.05.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6. Modelo de calidad de vida vs. estado civil

<i>Variable</i>	<i>Coefficiente</i>	<i>Error estándar</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>p-valor</i>
C (Soltero(a))	3.748315	0.077324	48.47545	0.0000*
EC2 (Casado(a))	-0.096197	0.100348	-0.958631	0.3385
EC3 (Otro)	0.124580	0.162913	0.764703	0.4451

* Estadísticamente significativo al 0.05.

Fuente: elaboración propia.

La tabla 6 muestra la influencia del estado civil en la CVL percibida, de la que se desprende que dicha variable no influye, ya que ninguno de los coeficientes de las categorías, distintas a la base, resultaron ser estadísticamente significativos. De nueva cuenta, se está ante una situación donde el resultado puede interpretarse como que en las organizaciones participantes el ambiente laboral es justo o equitativo, si se analiza bajo la perspectiva del estado civil.

Tabla 7. Modelo de calidad de vida vs. hijos

<i>Variable</i>	<i>Coefficiente</i>	<i>Error estándar</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>p-valor</i>
C (Sin hijos)	3.904615	0.078245	49.90235	0.0000*
HIJOS (Con hijos)	-0.265026	0.097113	-2.729060	0.0067*

* Estadísticamente significativo al 0.05.

Fuente: elaboración propia.

La variable hijos presenta influencia sobre la CVL percibida, las personas sin hijos reportan 3.90 en el valor de CVL percibido, mientras que las personas con hijos reportan un valor inferior de 3.64 (tabla 7). Este resultado sugiere que el personal con hijos percibe un menor nivel de CVL quizás debido a las demandas y exigencias que impone la atención y dedicación hacia los menores.

Tabla 8. Modelo de calidad de vida vs. escolaridad

<i>Variable</i>	<i>Coefficiente</i>	<i>Error estándar</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>p-valor</i>
C (Posgrado)	3.928942	0.058967	66.62985	0.0000*
ESC3 (Licenciatura)	-0.126897	0.098897	-1.283127	0.2005
ESC2 (Preparatoria)	-0.517329	0.141700	-3.650880	0.0003*
ESC1 (Básica)	-0.512198	0.150533	-3.402571	0.0008*

* Estadísticamente significativo al 0.05.

Fuente: elaboración propia.

La relación de la escolaridad con la percepción de la CVL se muestra en la tabla 8, se aprecia que el personal con posgrado y licenciatura reportan el mismo nivel percibido (3.93), mientras que el personal con estudios de preparatoria y educación básica registran niveles inferiores, siendo su valor percibido promedio de 3.41 y 3.42, respectivamente, prácticamente el mismo valor, en consecuencia, el personal con estudios de licenciatura y posgrado presenta mayores niveles de CVL percibido que el personal con estudios de nivel básico (primaria o secundaria) y preparatoria.

Bajo la perspectiva del nivel o grado de escolaridad, este resultado puede interpretarse como un ambiente laboral parcial, donde el personal con altos grados de escolaridad (licenciatura y posgrado) observan mayores niveles de CVL frente al personal con nivel de escolaridad básica (primaria o secundaria) y preparatoria. Una posible explicación puede deberse al tipo de trabajo, remuneración, oportunidades de desarrollo y crecimiento que tiene el personal en función de su nivel de estudios, donde se presumen mejores oportunidades a mayor grado de escolaridad, lo que provoca el incremento en los niveles de calidad de vida laboral.

Tabla 9. Modelo de calidad de vida vs. sexo

<i>Variable</i>	<i>Coefficiente</i>	<i>Error estándar</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>p-valor</i>
C (Masculino)	3.595400	0.072353	49.69233	0.0000*
SEXO (Femenino)	0.229906	0.094205	2.440488	0.0153*

* Estadísticamente significativo al 0.05.

Fuente: elaboración propia.

Los resultados de la tabla 9 indican que el sexo sí influye en el nivel percibido de la CVL, el personal de sexo masculino reporta un nivel promedio de 3.59, mientras que el personal femenino alcanza 3.83, en consecuencia, las mujeres declaran niveles más altos de CVL que los hombres. Estos resultados pueden explicarse, quizás, por un mayor nivel de optimismo o de actitud positiva por parte del personal femenino, aunque esto no es concluyente, debido a que no se evaluó el nivel de optimismo de los encuestados.

Tabla 10. Modelo de calidad de vida vs. sector

<i>Variable</i>	<i>Coefficiente</i>	<i>Error estándar</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>p-valor</i>
C (Empresas públicas)	3.708670	0.054211	68.41153	0.0000*
SECTOR (Empresa privada)	0.002424	0.112562	0.021537	0.9828

* Estadísticamente significativo al 0.05.

Fuente: elaboración propia.

La influencia del sector (naturaleza: pública o privada) sobre la CVL se analiza en la tabla 10. Es pertinente ubicar que sólo la cadena de minisúper es de carácter privado, el resto pertenece a la administración pública, las universidades son del ámbito público estatal y las direcciones del público municipal; los resultados muestran que el sector o naturaleza no influye en el valor percibido de CVL, por lo que no hay evidencia estadísticamente significativa entre las empresas de naturaleza pública y privada. Por último, se analiza la influencia del giro o actividad en el siguiente modelo.

Tabla 11. Modelo de calidad de vida vs. giro/actividad

<i>Variable</i>	<i>Coefficiente</i>	<i>Error estándar</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>p-valor</i>
C (Educativo)	4.049855	0.051276	78.98208	0.0000*
GIRO2 (Gobierno)	-0.836802	0.101901	-8.211882	0.0000*
GIRO3 (Comercio)	-0.338761	0.111236	-3.045423	0.0025*

* Estadísticamente significativo al 0.05.

Fuente: elaboración propia.

El análisis de la influencia del giro o actividad sobre la CVL se reporta en la tabla 11, se desprende que el personal de las organizaciones dedicadas a la educación son las que reportan mayores niveles de CVL (4.05), mientras que la empresa comercial (minisúper) registra el segundo mejor nivel, aunque es inferior (3.71); en último lugar se ubican las direcciones municipales, ya que reportan el valor más bajo en la CVL, con un promedio de 3.21. Sobre el particular, de las dos direcciones participantes, una está relacionada con servicios de seguridad pública y la otra con la prestación de servicios de recolección de basura y retiro de animales muertos de las vialidades, entre otras actividades, por lo que quizá sea la

naturaleza de sus funciones la que provoque que el personal puntúe con valores más bajos los aspectos relativos a la calidad de vida laboral.

Discusión

El objetivo de la presente investigación fue comparar el nivel percibido de la calidad de vida laboral en el personal de cinco organizaciones. El análisis reveló que sí existen diferencias significativas en función de la organización/empresa, las dos universidades presentan los mayores niveles de CVL percibidos, sin embargo, entre ambas no se detectaron diferencias significativas, la cadena de minisúper fue la que puntuó en segundo lugar, mientras que los puntajes más bajos los registraron las dos direcciones municipales, una posible razón de esto es debido a la naturaleza propia de sus funciones, las cuales presentan altos riesgos para la salud y seguridad de los empleados, adicionalmente, una posible explicación para que las dos universidades sean las que presenten los niveles de CVL más altos también recae en el tipo de actividades y funciones que realizan, las cuales pueden relacionarse de forma positiva con estatus, reconocimiento, estabilidad y seguridad en el trabajo, mientras que la cadena de minisúper, al puntuar ligeramente por debajo de las universidades, puede evidenciar mayores exigencias laborales.

En lo relativo a la antigüedad como predictora de la CVL, el examen no descubrió diferencias estadísticamente significativas, lo que puede dar lugar a presumir la existencia de un ambiente laboral equitativo, donde no se establecen o perciben diferencias significativas en función de la antigüedad; estos resultados difieren de los obtenidos por Almalki et al. (2012), ya que reportaron diferencias estadísticamente significativas en función de la antigüedad, encontrando una relación positiva: a mayor antigüedad, mayor CVL entre los tres grupos (≤ 4 años; 5-9 años y ≥ 10 años) en tres variables que se relacionan con la antigüedad: tenencia de enfermería, tenencia organizacional y tenencia posicional; también difieren de los resultados de Fernández-Puig et al. (2015) y Lopes-Pereira et al. (2020), ya que dichos investigadores encontraron una relación negativa significativa: a mayor tiempo de trabajo en la organización, menor nivel de CVL, y coinciden con Canales-Vergara et al. (2018), quienes concluyeron que los años de experiencia no presentaron influencia estadísticamente significativa.

En lo que se refiere a la CVL y la edad (agrupada), no se encontraron diferencias estadísticamente significativas, esto coincide con Pérez-Zapata et al. (2014), Ayala et al. (2017), Torrent-Sellens et al. (2018), Canales-Vergara et al. (2018) y Lopes-Pereira et al. (2020), mientras que difiere de Fernández-Puig et al. (2015), quienes hallaron diferencias significativas: a menor edad, mayor CVL, es decir, identificaron una relación inversa entre la edad y la CVL. También difieren de Quintana Zavala et al. (2016), ya que encontraron una relación positiva significativa de la edad sobre las dimensiones de soporte institucional para el trabajo y seguridad en el trabajo, no así en la CVL total, por lo que a mayor edad, mayor CVL en las dimensiones o factores mencionados, consecuentemente, a mayor edad, las personas evalúan mejor tales factores de la calidad de vida laboral.

Al comparar el nivel de la CVL con la influencia de la variable estado civil, los resultados arrojan que ésta no determina la CVL, lo que concuerda con Torrent-Sellens et al. (2018), Krapp do Nascimento et al. (2019) y Lopes-Pereira et al. (2020); en cambio, difieren de Liu et al. (2021), quienes encontraron que el personal soltero presenta los niveles más altos en la CVL, en segundo lugar se ubica el personal casado, y por último, quien ostenta el nivel más bajo, es el personal de la categoría viudo/divorciado.

En el presente estudio, el personal con hijos reporta menor CVL en comparación con el personal sin hijos, lo anterior discrepa con Quintana Zavala et al. (2016) y Lopes-Pereira et al. (2020), quienes no encontraron diferencias significativas entre ambos grupos; coinciden, aunque de forma parcial, con Liu et al. (2021), ya que encontraron que el personal con un hijo presenta menor CVL que el personal sin hijos, además, los informantes con más de un hijo perciben mejor CVL que las personas con un hijo.

El grado de escolaridad influye sobre la CVL, ya que se encontraron diferencias significativas: el personal con estudios de posgrado y licenciatura presentan los niveles más altos de CVL, mientras que el personal con estudios de preparatoria y educación básica (primaria o secundaria) observan un nivel más bajo de CVL, esto puede interpretarse como que de una u otra forma, el personal con estudios de licenciatura y posgrado ajusta mejor sus expectativas sobre la CVL que el personal con menores niveles o grados de escolaridad, lo que puede deberse a los puestos, oportunidades, retos, actividades, estatus, entre otros elementos que se

ocupan y desarrollan en función de la escolaridad. Estos resultados convergen con los de Gómez-Salcedo et al. (2017) y Liu et al. (2021), quienes encontraron una relación positiva entre el grado de escolaridad y la CVL: a mayor escolaridad, mayor CVL, también se halló coincidencia con Lopes-Pereira et al. (2020), con la salvedad de que ellos comparan personal con estudios de doctorado, maestría y especialidad en una universidad pública. Difieren de Syahidah et al. (2021), ya que encontraron una relación inversa entre las variables: los trabajadores con estudios de licenciatura son los que presentan mayor CVL que el personal con maestría o doctorado, también con los hallazgos de Torrent-Sellens et al. (2018), quienes no encontraron diferencias significativas.

La CVL se ve afectada en función del sexo del trabajador, pues el personal femenino presenta mayores niveles de CVL que el personal masculino, lo anterior puede interpretarse como la existencia de un ambiente laboral que favorece a la mujer versus el hombre, por tanto, bajo la perspectiva de género, podría interpretarse como un ambiente no equitativo, donde se favorece más a la mujer que al hombre; estos resultados son consistentes con los de Liu et al. (2021) y parcialmente con los de Quintana Zavala et al. (2016) y Gómez-Salcedo et al. (2017), ya que los primeros encontraron el mismo resultado, aunque solamente en la dimensión de seguridad en el trabajo, en el resto de factores de la CVL no encontraron diferencias significativas, mientras que los segundos encontraron que las mujeres presentaban mayor CVL que los hombres en el año 2009, sin embargo, para 2014, la situación resultó inversa: los hombres presentaron mayor CVL que las mujeres. Por otra parte, difieren de Torrent-Sellens et al. (2018), Krapp do Nascimento et al. (2019), Lopes-Pereira et al. (2020), Syahidah et al. (2021) y García Restrepo et al. (2021), ya que ninguno encontró diferencias significativas en función del sexo.

Si la organización es de carácter público o privado, no implicó diferencias significativas sobre la CVL, a partir de esto puede concluirse que, al margen de la naturaleza del capital o sector (público versus privado), quienes dirigen la organización atienden el tema de la CVL de forma tal que no se detectan diferencias a causa de si se busca o no lucro económico en el desarrollo de las actividades de la organización. Este resultado difiere del obtenido por García Restrepo et al. (2021), quienes detectaron que las empresas de carácter privado tienen una CVL superior al de las organizaciones públicas, las cuales, en esencia, no buscan lucro económico.

En cuanto a la última variable categórica empleada en el presente estudio, el giro o actividad (educativo, gobierno y comercio), se encontraron diferencias significativas: las organizaciones dedicadas a la educación presentan los mayores niveles de CVL, en segundo lugar se ubica la empresa comercial, y con los niveles más bajos las correspondientes al gobierno (administración pública municipal); el uso de esta variable categórica no se ubicó en la literatura consultada.

Conclusiones

Se concluye que la percepción de la CVL es diferente en función de la organización y el giro de ésta (educativo, comercio y administración pública municipal), mientras que el sector al que pertenece no influye en la CVL (organizaciones públicas versus privadas); en lo referente a las características sociodemográficas de las y los trabajadores, la percepción de la CVL es diferente entre el personal con hijos y sin hijos: percibe mayor CVL el personal sin hijos versus con hijos; también es diferente la percepción de la CVL de acuerdo con el grado de escolaridad; las personas con maestría/licenciatura presentan mejor CVL que el personal con estudios de preparatoria y educación básica (primaria o secundaria); también hay diferencias en la CVL en función del sexo, pues las mujeres presentan mayor CVL que los hombres. Por otro lado, la percepción de la CVL no es diferente en función de la antigüedad, edad y el estado civil de las y los trabajadores.

En resumen, en función de lo expuesto, puede afirmarse que se cumplió con el objetivo de la investigación de comparar el nivel percibido de la calidad de vida laboral en el personal de cinco organizaciones. La limitación de la presente investigación fue que se desarrolló contando con la participación del personal de cinco empresas de uno de los municipios del sur del estado de Sonora, por lo que es recomendable incorporar en estudios futuros más universidades (públicas y privadas), así como incluir instituciones educativas de todos los niveles: primaria, secundaria, preparatoria, más organizaciones del sector privado, con diferentes giros: comercio, servicios e industria, y más direcciones municipales; también podrían incluirse otras variables para categorizar a las organizaciones (tamaño de la organización con base en el número de empleados: micro, pequeña,

mediana y grande) y otras variables categóricas sobre el personal: nivel de ingresos; número de dependientes (no sólo hijos, los padres pueden depender del trabajador o trabajadora), si cuentan con trabajo indefinido (de base, sindicalizado) o temporal (por contrato), entre otros factores; también puede ampliarse o aumentarse la cobertura en futuros estudios incluyendo organizaciones de otras entidades del estado e incluso de otros estados para formular estudios comparativos entre municipios, estados y, por qué no, países.

Asimismo, valdría la pena profundizar o ampliar el presente estudio identificando los niveles de la CVL por dimensión y reactivo para detectar si existen diferencias significativas en función de las variables categóricas utilizadas y descritas en esta investigación, lo que no se realizó dada la extensión del presente documento. Por último, también podrían aplicarse entrevistas o grupos focales para particularizar o profundizar (con base en las diferencias ya detectadas) sobre la percepción de las diferencias en la CVL mediante el uso de metodologías correspondientes al paradigma cualitativo.

Referencias

- Almalki, M. J., FitzGerald, G. y Clark, M. (2012). Quality of work life among primary health care nurses in the Jazan region, Saudi Arabia a cross-sectional study. *Human Resources for Health*, 10(30), 1-13. <http://www.human-resources-health.com/content/10/1/30>
- Anastasi, A. y Urbina, S. (2009). *Tests psicológicos* (7ª. Ed.). Prentice Hall.
- Arrieta-Díaz, D. (2018). Validación Multivariante de un Instrumento de la Calidad de Vida Laboral. *Journal of Business Management and Economics*, 6(03), 01-08. https://www.researchgate.net/publication/336573874_Validacion_Multivariante_de_un_Instrumento_de_la_Calidad_de_Vida_Laboral
- Ayala, Y., Peiró Silla, J. M., Tordera, N., Lorente, L. y Yeves, J. (2017). Job satisfaction and innovative performance in young Spanish employees: testing new patterns in the Happy-Productive Worker Thesis—A discriminant study. *Journal of Happiness Studies*, 18(5), 1377-1401. <https://doi.org/10.1007/s10902-016-9778-1>

- Blanch, J. M. (2014). Calidad de vida laboral en hospitales y universidades mercantilizados. *Papeles del Psicólogo*, 35(1).
- Campo-Arias, A. (2013). Informe de la consistencia interna de las escalas en las investigaciones publicadas en la *Revista Colombiana de Psiquiatría*. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 42(1), 136-143. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0034745014600937>
- Canales-Vergara, M. A., Valenzuela-Suazo, S. V. y Luengo-Machuca, L. H. (2018). Calidad de vida en el trabajo en profesores de colegios públicos de Concepción, Chile. *Enfermería Universitaria*, 15(4). <https://doi.org/10.22201/enco.23958421e.2018.4.544>
- Fernández-Puig, V., Mayayo, J. L., Lusa, A. C. y Tejedor, C. V. (2015). Evaluando la salud laboral de los docentes de centros concertados: el Cuestionario de Salud Docente. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 175-185. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.07.001>
- García, R., Tommasino, H., Marzaroli, J. y Gutiérrez, R. (2011). Impacto de estrategias colectivas en la sustentabilidad de sistemas familiares lecheros en Uruguay. *Pastos y Forrajes*, 34(1), 109-119. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=269119476009>
- García Restrepo, L., Giraldo Agudelo, D., Aguirre-Loaiza, H., Núñez, C. y Quiroz-González, E. (2021). Calidad de vida laboral y autoeficacia profesional en docentes de educación superior. *Praxis*, 17(1), 85-98. <https://doi.org/10.21676/23897856.3539>
- Garrido, J., Blanch, M., Uribe, F., Flórez, A. y Pedrozo, C. (2011). El capitalismo organizacional como factor de riesgo psicosocial: efectos psicológicos colaterales de las nuevas condiciones de trabajo en hospitales y universidades de naturaleza pública. Resultados Santander, Colombia. *Psicología desde el Caribe*, 28, 166-196. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1539/9230>
- Gómez-Salcedo, M. S., Galvis-Aponte, L. A. y Royuela, V. (2017). Quality of work life in Colombia: a multidimensional fuzzy indicator. *Social Indicators Research*, 130(3), 911-936. <https://doi.org/10.1007/s11205-015-1226-9>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª. Ed.). McGraw-Hill.

- Kerlinger, F. y Lee, H. (2008). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª. Ed.). McGraw-Hill.
- Krapp do Nascimento, R., Oliveira Farias, G., Vaz de Campos Pereira, M. P., Both, J. y Folle, A. (2019). Evaluación de la satisfacción laboral de profesores de Educación Física. *Pensar en Movimiento: Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud*, 17(2). <https://doi.org/10.15517/pensarmov.v17i2.39459>
- Liu, D., Wu, Y., Jiang, F., Wang, M., Liu, Y. y Tang, Y. L. (2021). Gender differences in job satisfaction and work-life balance among Chinese physicians in tertiary public hospitals. *Frontiers in Public Health*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.635260>
- Lopes-Pereira, A. P., Grego-Maia, L., Valverde-Marques dos Santos, S., Cruz-Robazzi, M. L. do C. y Almeida Da Silva, L. (2020). Preditores asociados à qualidade de vida no trabalho de docentes da universidade pública. *Revista de Saúde Pública*, 22(5), 1-8. <https://doi.org/10.15446/rsap.v22n5.75923>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Salud de los trabajadores*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Pérez-Zapata, D., Peralta-Montecinos, J. y Fernández-Dávila Jara, P. (2014). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica*, 13(2). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-2.ivoc>
- Pinedo-Taco, R., Gómez-Pando, L. y Julca-Otiniano, A. (2018). Sostenibilidad de sistemas de producción de quinua (*Chenopodium quinoa* Willd.). *Ecosistemas y Recursos Agropecuarios*, 5(15), 399-409. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-90282018000300399&lang=es
- Quintana Zavala, M. O., Sáez Carrillo, K., Figueroa Ibarra, C., García Puga, J. A., Salazar Ruibal, R. E., Tinajero González, R. M., Padilla Languré, M. y Valle Figueroa, C. (2016). Calidad de vida laboral de enfermeras de un hospital privado. *Biotecnia*, 18(1), 34. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=672971114006>

- Syahidah, D., Zulaikha, S. y Ahmad, M. (2021). A university quality assurance team should strive for quality of work-life. *Cakrawala Pendidikan*, 40(2), 508-519. <https://doi.org/10.21831/cp.v40i2.37944>
- Torrent-Sellens, J., Velazco-Portocarrero, J. y Viñas-Bardolet, C. (2018). Knowledge-based work and job satisfaction: evidence from Spain. *Journal of the Knowledge Economy*, 9(2), 575-612. <https://doi.org/10.1007/s13132-015-0349-1>

Capítulo III

CALIDAD DE VIDA LABORAL EN TRABAJADORES DE LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIO DE NAVOJOA, SONORA

Karen Yarenia Angulo García,
Ana Patricia de la Cruz Olivares,
Celia Yaneth Quiroz Campas

Resumen

El objetivo de la presente investigación es conocer la percepción de la calidad de vida de los trabajadores de las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector comercio de Navojoa, Sonora, por medio de la aplicación de instrumentos de validación que facilitarán obtener resultados que ayudarán a mejorar la situación actual. Para ello, se llevó a cabo un estudio, tomando una muestra representativa de 200 participantes de los distintos departamentos de las empresas de la localidad, involucrando administrativos y operarios. Las edades de los participantes oscilan desde menos de 22 años a mayores de 50 años. También se contemplaron el nivel de estudios y estado civil. Asimismo, mediante el análisis del presente estudio, se destacan las áreas de oportunidad de los distintos factores que intervienen en la calidad de vida de los trabajadores, como son: presión, estrés laboral, físico, síndrome de *burnout*, actores psicosociales, entre otros. El método de investigación utilizado para el estudio fue de diseño transeccional de tipo descriptivo, no experimental. El instrumento aplicado constó de 31 ítems, los cuales se dividían en tres dimensiones: calidad de vida, desempeño organizacional y gestión organizacional. Derivado del estudio, se obtuvo un resultado de 77.7% de nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores. La variable mejor evaluada fue la de gestión organizacional,

con un promedio de 4.59, seguida de la variable de desempeño organizacional con un resultado promedio de 2.49, y para finalizar, la variable de calidad de vida, con un resultado promedio de 4.45.

Palabras clave: calidad de vida, clima organizacional, empresas

Introducción

Con base en diversas investigaciones respecto a la calidad de vida efectuadas al paso de los años, distintos actores de múltiples áreas del conocimiento han llegado a concepciones muy similares en cuanto a su significado. Independientemente de la diversidad de la cultura, su percepción coincide en lo que se refiere a la idea de tener calidad de vida en los distintos ámbitos de la existencia: personal, profesional y laboral. En este sentido, de acuerdo con lo expuesto por Robles et al. (2010), en el mundo occidental actual las personas tratan de moldear su vida de manera que la puedan disfrutar plenamente, de igual forma, exponen que la calidad de vida, a nivel conceptual, es aquella valoración subjetiva que realiza la persona respecto al estado de bienestar dentro de su contexto.

Para el ámbito laboral y en referencia a las pequeñas y medianas empresas (pymes), es fundamental recalcar que no es recomendable descuidar el nivel de Calidad de Vida Laboral (CVL), ya que la satisfacción de su capital humano repercute en la productividad de la organización (Ministerio de Salud, 2017). Sobre ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) define calidad de vida como “el estado de complemento físico, mental y social de una persona, y no sólo la ausencia de síntomas o de una afección determinada”. Robles et al. (2010) coinciden con la contextualización proporcionada por la OMS y su significancia de acuerdo con los indicadores que se toman en cuenta para tener una percepción de la calidad de vida.

Para medir la operacionalidad en una organización, se tomaron en cuenta las puntuaciones obtenidas en diez áreas de estudio a través del Índice de Calidad de Vida (ICV) valorando lo siguiente: bienestar físico, psicológico, funcionamiento ocupacional, interpersonal, autocuidado, apoyo socioemocional, comunitario, plenitud personal, espiritual y finalmente calidad de vida global. Se indagan los siguientes indicadores: sentirse bien, realizar actividades cotidianas, relaciones afectivas saludables, sentimiento de equilibrio personal y social, sentimiento de

satisfacción y felicidad en su vida. Las respuestas se calificaron con una escala ordinal donde 1 es malo y 10 excelente (Robles et al., 2010).

Desde el enfoque de desarrollo humano, la calidad de vida se circunscribe a niveles generales de salud, educación y empleo, delimitada por el bienestar subjetivo dado por las experiencias, emociones y capacidades de las personas para el beneficio de las organizaciones. Mejía et al. (2019) sostiene que la CVL involucra esfuerzos para incrementar la productividad y mejorar el bienestar de los empleados y su entorno, en tal sentido, hacer referencia al término “calidad” implica una connotación positiva, sin embargo, su medición es un desafío por su carácter dinámico, complejo y multidimensional (Hernández et al., 2017).

Así, se podría deducir que una buena calidad de vida en los trabajadores dependerá del cambio en el comportamiento de los altos mandos, en los sistemas de gestión y las disposiciones organizacionales respecto al recurso humano; por tanto, la naturaleza de sus contenidos debe ayudar a los empleados a desempeñar sus funciones laborales con facilidad y confiabilidad (Quiroz et al., 2020). Por otra parte, la OMS afirma que la falta de calidad de vida laboral afecta directamente la salud del trabajador, ya que está sometido a un estado de presión y afecciones emocionales que no le permiten vivir de manera plena teniendo como consecuencia una baja percepción de calidad de vida.

En el trayecto de los años, se han desarrollado enfoques muy precisos respecto a lo que conlleva la calidad de vida, tanto a nivel internacional, nacional, regional y local. Por ejemplo, en una universidad de la India (Guntupalli, 2014), se realizó una investigación donde se evaluó la CVL del personal de enfermería en las diferentes áreas de trabajo a través de meta-análisis y revisión sistemática, en específico, acerca del síndrome de *burnout* en personal de enfermería en unidades de terapia intensiva; se encontró que los factores asociados son: edad, sexo, estado civil, personalidad, experiencia laboral, ambiente de trabajo, problemas éticos y toma de decisiones al final de la vida. El estudio sugiere que existen muchos factores de riesgo que no son modificables en el ambiente laboral; asimismo, se observó que quienes padecían en mayor medida el síndrome eran los participantes más jóvenes (menores de 40 años), las personas solas, que no tienen hijos ni pareja estable, así como quienes han trabajado durante un largo trayecto de su vida. De igual forma, se concluyó que el estado de enfermedad de una persona puede ser resultado

del estrés emocional, en particular ante cambios de actividad, ya sea en el área de trabajo o dentro de la convivencia familiar.

De acuerdo con otro estudio efectuado por Luna-Chávez et al. (2019), para determinar la CVL también se pueden contemplar los factores psicosociales de riesgo presentes en el entorno del trabajador, cuya percepción depende de diversas causas. Dicho estudio fue no experimental y transversal, realizado en una industria manufacturera del sur de Jalisco, México, su objetivo fue evaluar la percepción del personal sobre distintos factores psicosociales mediante la Batería Condiciones de Trabajo de Carácter Psicosocial. El personal declaró percibir un nivel muy bueno y bueno para factores individuales (84.9%), que probablemente operan como protectores de desgaste psíquico, mientras que contenido de trabajo (55.2%) y contexto de trabajo (40.2%) calificaron en un nivel regular y nocivo, respectivamente, convirtiéndolos en probables factores de riesgo psicosocial para desgaste psíquico, lo que evidenció la necesidad de implementar acciones de mejora.

Por otra parte, se trabajó en un meta-análisis de evaluación respecto a calidad de vida mediante el síndrome *burnout* entre las enfermeras de urgencias, basado en un cuestionario hecho por Maslach et al. (2001), dividido en las dimensiones de alto agotamiento emocional, alta despersonalización y bajo logro personal, con una muestra total de 1,566 participantes. La prevalencia estimada fue de 31% para agotamiento emocional, 36% para despersonalización y 29% para bajo logro personal. La prevalencia del síndrome de *burnout* en profesionales de enfermería de urgencias resultó alta.

En Portugal, Miguélez et al. (2022) exploraron el rol de los factores psicológicos en relación con los síntomas del *burnout* y desgaste por empatía entre el personal de enfermería oncológica. El diseño fue transversal, con una muestra de 221 participantes. Los resultados muestran que los profesionales que trabajan para ayudar y asistir a otros parecen tener más empatía hacia los demás cuando estos se encuentran en situaciones estresantes, en comparación con quienes no lo hacen. Con base en ello, se infirió la importancia de tener en cuenta el papel de estos factores psicológicos en la CVL del profesional y del diseño de capacitación en educación de enfermería, así como las intervenciones para identificar dichos factores (Gómez-Urquiza, 2017).

Cuando una persona no cuenta con una buena calidad de vida en cualquiera de los ámbitos de existencia, esto puede generar estrés, estado en

el cual los individuos suelen adquirir diferentes enfermedades que influyen en la disminución del rendimiento laboral, académico y que también puede llegar a perjudicar las relaciones personales y familiares, con consecuencias que afectan al cuerpo, mente y emociones, manifestándose ansiedad y enfermedades crónicas agravadas, incluso, puede ser causa de consumo de drogas y alcohol como método de escape. También conduce a trastornos físicos como gastritis, colitis y migraña. Por lo regular, el estrés se desencadena cuando ocurren cambios, se exige al individuo un sobreesfuerzo o se pone en peligro su bienestar personal (fisiológico, psicológico y conductual).

Con base en lo anterior, se puede señalar que la calidad de vida implica que cada persona experimente un estado de bienestar físico, emocional y psicológico para desarrollar cada una de las facetas de su vida de manera satisfactoria, considerando que, como seres humanos, es común cometer errores que repercuten de una u otra manera en nuestra vida diaria; así, en lo que toca a lo laboral, se puede percibir que muchos trabajadores carecen de calidad de vida, lo que convierte al clima organizacional en uno de los indicadores a analizar. Para ello es importante que se obtenga respuesta a la siguiente cuestión: ¿cuál es el nivel de calidad de vida de los trabajadores de las 37 pymes del sector servicio de Navojoa, Sonora?

Método

La investigación es de tipo cuantitativo correlacional, ya que se obtuvieron datos y se relacionaron con variables para encontrar qué relación existe entre ellos. El tipo de diseño fue no experimental porque no existe manipulación ni control de las variables, y de corte transversal dado que se recogen los datos una sola vez y en un único momento (Arias, 2020).

Se aplicaron 200 instrumentos a empleados de las áreas administrativas y operativas de distintas empresas del sector servicio; la selección de los participantes fue no probabilística.

Así, de los participantes en el estudio, 24.5% es personal administrativo y 75.5% es operario; con 67.5% de informantes mujeres y 35.5% de hombres. Las edades oscilan entre los 22 y 50 años. En cuanto a nivel de estudios, 5.0% cuenta con educación primaria, 30.0% con educación secundaria, 33.5% preparatoria, 30.5% con estudios universitarios y

1.0% con estudios de posgrado. Sobre el estado civil de los participantes, 35.5% está soltero, 55.0% casado y 9.5% reportó otra situación.

Las respuestas fueron medidas a través de una escala Likert con los siguientes valores: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Neutral, 4= De acuerdo, y 5= Totalmente de acuerdo.

También se consideraron variables como el área/departamento de trabajo y tipo de contrato. Los participantes fueron informados respecto al objetivo del instrumento y sus respectivas instrucciones para contestar cada uno de los cuestionamientos.

Se retomó el instrumento diseñado por Quiroz et al. (2021), el cual, para su validación, fue distribuido a un grupo de docentes a quienes se les solicitó que evaluaran la claridad, pertinencia y la relevancia de cada ítem. La validez de criterio quedó establecida a través de la comparación de la escala propuesta con otros instrumentos que miden la calidad de vida laboral.

Validez de contenido (constructo): la validación del instrumento se hizo por medio de un grupo focal integrado por seis docentes universitarios expertos en diferentes áreas, todas relacionadas con el objeto de estudio, con el fin de validar el cumplimiento de sus propósitos y la relación con el logro de los objetivos de la investigación, para la validación del instrumento se basaron en la claridad, redacción, contenido y relevancia de los ítems.

El instrumento se evaluó mediante análisis factorial exploratorio, utilizando análisis factorial con rotación simple Varimax (prueba de KMO y Bartlett). La confiabilidad se midió utilizando el coeficiente alfa de Cronbach (Quiroz et al., 2021).

Confiabilidad del instrumento: para medir la confiabilidad del instrumento y la congruencia interna de las dimensiones que lo conforman, se realizó la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, en el paquete estadístico SPSS versión 25, donde se obtuvo un alfa de 0.931, considerado excelente (George y Mallery, 2003), para posteriormente realizar pruebas estadísticas.

Resultados

La tabla 1 muestra los resultados generales correspondientes a cada una de las dimensiones evaluadas. Se encontró que la variable gestión

organizacional fue la mejor evaluada con 4.59%; calidad de vida alcanzó 4.45%, mientras que desempeño organizacional obtuvo 2.49%, menos de la mitad del promedio ponderado.

Tabla 1. Resultados generales por variable

<i>Variable</i>	<i>Resultado (%)</i>
Calidad de vida	4.45
Gestión organizacional	4.59
Desempeño organizacional	2.49

Fuente: elaboración propia.

Tomando en cuenta el objetivo de la investigación, el cual fue conocer la importancia de la calidad de vida en trabajadores de las pymes, se analizaron los ítems mejor evaluados en cada una de las dimensiones; así, la puntuación más favorable fue de 4.87% para el reactivo: “Tengo claras mis responsabilidades en la institución”, perteneciente a la dimensión gestión organizacional; “Estoy orgulloso del trabajo que realizo en la organización” alcanzó 4.85% y se ubica en la dimensión desempeño organizacional, por último, en la dimensión calidad de vida, el ítem con la menor calificación (4.78%) fue: “Considero que las condiciones de trabajo favorecen mi seguridad y salud laboral”.

Tabla 2. Ítems mejor evaluados de cada una de las dimensiones

<i>Ítems</i>	<i>Media (%)</i>
Tengo claras mis responsabilidades en la institución	4.87
Estoy orgulloso del trabajo que realizo en la institución	4.85
Considero que las condiciones de trabajo favorecen mi seguridad y salud laboral	4.78

Fuente: elaboración propia.

La tabla 3 presenta los resultados de los ítems con área de oportunidad, siendo estos los menos favorables en cuanto a su evaluación. “Tengo tiempo suficiente para hacer mi trabajo dentro de la jornada laboral”, perteneciente a la dimensión calidad de vida, tuvo 4.26% de respuestas; con 4.10% está el ítem “La cantidad de trabajo que se me asigna es la adecuada a mi jornada diaria de trabajo”, de la dimensión gestión

organizacional, y con 3.56% está “Considero que mis propuestas son escuchadas y aplicadas”, siendo el ítem menos favorable.

Tabla 3. Ítems con áreas de oportunidad

Ítems	Media (%)
La cantidad de trabajo que se me asigna es la adecuada a mi jornada diaria de trabajo	4.10
Considero que mis propuestas son escuchadas y aplicadas	3.56
Tengo tiempo suficiente para hacer mi trabajo dentro de la jornada laboral	4.26

Fuente. elaboración propia.

Discusión

La calidad de vida laboral está estrechamente relacionada con la satisfacción en el trabajo, es un agente que impulsa a las personas a actuar y genera un comportamiento que tiene un impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo. El trabajo que se presenta tiene como objetivo exponer un análisis de interrelación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral para demostrar cuantitativamente que gran parte de los factores que afectan el desempeño dependen propiamente de la satisfacción laboral. Al evaluar las variables significativas que afectan la satisfacción laboral dentro de cada organización, se orientan las acciones de mejora que tienen como resultado un incremento en el desempeño laboral (Mora y Mariscal, 2019).

De acuerdo con Camacaro (2010), en el modelo de calidad de vida en el trabajo se deben considerar aspectos importantes para los trabajadores y las organizaciones: el impacto que tiene la eficacia organizacional y cómo participan los empleados en la resolución de problemas. Por tanto, una buena calidad de vida laboral se verá reflejada positivamente con el cambio de comportamiento de los altos mandos, los cambios de sistemas de gestión y las disposiciones organizacionales que se tienen respecto al recurso humano; así, la naturaleza de sus contenidos debe ayudar a los empleados a desarrollar puestos de trabajo con facilidad y confiabilidad (Quiroz et al., 2020).

En tal sentido, Ferreira y Porto (2018) exponen que debe existir una correlación entre la calidad de vida (CV) general y la calidad de vida laboral, ya que si existe una buena CV, ésta se verá reflejada en el ambiente laboral, por ello las empresas deben tomar en cuenta que cada trabajador tiene necesidades y aspiraciones propias, y como consecuencia, actuar con responsabilidad social; si la CV no encuentra relación con la CVL, los recursos humanos de las empresas no trabajarán de manera adecuada dentro de la organización. Si en su vida atraviesa por experiencias difíciles, esto afectará su crecimiento laboral e incluso sus relaciones personales.

Conclusiones

Con base en los resultados del instrumento aplicado, se llegó a la conclusión de que los trabajadores encuestados de las 37 empresas participantes en la presente investigación reportan un índice de 77.7% de calidad de vida general, lo que representa que los empleados se sienten parte de la empresa, pueden expresar sus opiniones sin limitarse y se sienten motivados para llevar a cabo el desarrollo de sus habilidades y destrezas. Este estudio tiene similitud con los resultados proporcionados por Machaca (2019), quien refiere que la CVL de las enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butron de Puno es buena (77.38%), evidenciando una diferencia de 28.78% con respecto a la calidad de vida en el trabajo, esto debido a que el apoyo directivo se percibe como bueno (77.38%) y el personal tiene una buena motivación interna (69.05%).

Asimismo, se observa que las ponderaciones obtenidas en dos de las tres dimensiones analizadas dentro del presente estudio están por arriba de la media establecida, con 4.59% en la variable gestión organizacional, que fue la mejor evaluada, y con 4.45% respecto a la variable calidad de vida.

Se concluye que para tener una evaluación más afinada y poder crear líneas de intervención más precisas en los factores psicosociales percibidos por el personal, se requiere realizar otros estudios específicos en las dimensiones o factores más desfavorables, que involucren a expertos y un equipo multidisciplinario para corroborar que las condiciones de trabajo a las que los trabajadores están expuestos sean las óptimas para laborar y así cumplir con los requerimientos que solicita la normativa, en este caso,

la Norma Oficial Mexicana. Cabe mencionar que durante el estudio, las limitantes encontradas están referidas a que el instrumento es multidimensional, por lo que se requieren evaluaciones específicas, así como complementar la información mediante estrategias cualitativas. Por otra parte, se rescata que la información obtenida de los participantes durante la recolección de datos fue valiosa para aclarar las dudas y cumplir objetivos, tanto de los informantes como de los investigadores.

Además, se plantea la necesidad de seguir indagando en los factores psicosociales y sus medidas de control para generar un mejor entorno laboral, ya que si bien se encuentran evidencias de consultorías e intervenciones, éstas no se describen en su totalidad en el ámbito científico, lo cual dificulta su mejora y efectividad en las organizaciones, por ello, se necesita un mayor aporte para cubrir este vacío científico (Luna-Chávez et al., 2019).

Por último, se recomienda implementar acciones correctivas en las empresas participantes en la investigación con respecto a la dimensión de desempeño organizacional, considerando que el resultado obtenido en general fue de 2.49%, el cual se ubica por debajo de la media establecida.

También se sugiere duplicar el presente estudio para efectuar comparaciones entre la calidad de vida de los trabajadores de pymes del sector comercio vs. el sector servicios, tomando en cuenta que el lugar de trabajo es donde las personas pasan la mayor parte de su vida y es muy importante que éste se encuentre en óptimas condiciones para aumentar la productividad. Es deber de las organizaciones preocuparse por el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. Evaluar la calidad de vida laboral puede indicar cómo el empleo cubre las necesidades de seguridad, satisfacción, bienestar y desarrollo personal/laboral del trabajador (Rojas-Torres et al., 2021).

Referencias

- Arias González, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf

- Camacaro, P. R. (2010). Abordaje conceptual de la calidad de vida en el trabajo. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 16, 2-15.
- Ferreira, R. R. y Porto, A. P. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Ciencias Administrativas*, 6(11), 3-14.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update* (4ª. Ed.). Allyn & Bacon.
- Gómez-Urquiza, J. L., De la Fuente-Solana, E. I., Albendín-García, L., Vargas-Pecino, C., Ortega-Campos, E. M. y Cañadas-De la Fuente, G. A. (2017). Prevalence of burnout syndrome in emergency nurses: a meta-analysis. *Crit Care Nurse*, 37(5), e1-9. <https://doi.org/10.4037/ccn2017508>
- Guntupalli, K., Wachtel, S., Mallampalli, A. y Surani, S. (2014). Burnout in the intensive care unit professionals. *Indian J Crit Care Med*, 18(3), 139. ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3963196/
- Hernández, I., Lumbreras, M., Méndez, P., Rojas, E., Cervantes, M. y Juárez, C. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Salud Pública de México*, 59, 183-192.
- Luna-Chávez, E. A., Anaya-Velasco, A. y Ramírez-Lira, E. (2019). Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo que tiene el personal de una industria manufacturera. *Estudios de Psicología (Campinas)*, 36, e1800148. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0275201936e180148>
- Machaca Idme, M. D. P. (2019). *Condiciones laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno-2019*. Universidad Nacional del Altiplano. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3280694>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Mejía, C. R., Chacón, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A. y García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
- Miguélez, F. F., Miguélez, R. F. y Fernández, J. A. F. (2022). Fatiga y satisfacción por compasión en el personal de enfermería oncológica:

- una revisión sistemática. *Tiempos de Enfermería y Salud*, 4(12), 28-37.
- Ministerio de Salud. (2017). *Plan de Calidad de Vida Laboral 2015-2018*. Servicio de Salud Metropolitano Suroriente, Subdirección de las personas, Departamento de Calidad de Vida Laboral.
- Mora Romero, J. R. y Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII, Edición Especial. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). <https://www.who.int/es>
- Quiroz, C., Vargas, C., De la Mora, A., Báez, M. y Armenta, L. (2020). Calidad de vida laboral del personal administrativo de los colegios científicos y tecnológicos de la Región del Mayo, en cuanto a su experiencia profesional y tipo de contratación. En C. Quiroz y C. Hinojosa (Coords.), *Calidad de vida laboral: una perspectiva desde el sector educativo de la región del mayo*. Porrúa.
- Quiroz Campas, C. Y., Molina Barreras, I. G., Espinoza Morales, F., García Lirios, C., Murillo Félix, C. A. y Acosta Mellado, E. I. (2021). Diseño y validación de un instrumento para medir la calidad de vida laboral en trabajadores de instituciones de educación superior del sur de Sonora, México. *Interciencia*, 46(11), 423-430.
- Robles, Y., Saavedra, J., Mezzich, J., Sanz, Y., Padilla, M. y Mejía, O. (2010). Índice de Calidad de Vida: validación en una muestra peruana. *Anales de Salud Mental*, XXVI(2), 33-43. https://www.researchgate.net/publication/333519989_Indice_de_Calidad_de_Vida--_Validacion_en_una_Muestra_Peruana_2010
- Rojas-Torres, A. C., Tiga-Loza, D. C. y Bello-Pinto, W. (2021). Calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander, Colombia. *Med Segur Trab*, 67(265), 253-265. https://repisalud.isciii.es/bitstream/handle/20.500.12105/14576/Calidadvidalaboralempuestos_2021.pdf?sequence=1

Capítulo IV

FACTORES DE RIESGO DE DESERCIÓN UNIVERSITARIA EN CONTEXTO DE COVID-19: BASE PARA LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

María Almendra Muñoz Maldonado,
Jorge Guadalupe Mendoza León, Ricardo León Sánchez Arenas

Resumen

El presente artículo tiene como propósito realizar un análisis de factores de riesgo de deserción en universitarios matriculados en el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON), bajo un contexto de COVID-19, que fundamenten la toma de decisiones para la creación y mejora de las estrategias institucionales. La metodología utilizada para el análisis corresponde a un enfoque cuantitativo, se utilizó la encuesta virtualizada para la recolección de los datos. Asimismo, el diseño es no experimental, transversal y descriptivo, debido a que no hay control de variables; los datos se tomaron en el contexto natural y en un solo momento, para después ser procesados con el *software* Business Intelligence (BI). Se delimitó como objeto de estudio a alumnos que estuvieran matriculados en el periodo enero-mayo 2021 en alguno de los programas educativos del ITSON, aplicando el método por conveniencia. El resultado del análisis permite destacar como factores de riesgo de deserción en la modalidad de educación a distancia, que el alumno no cuente con computadora o celular, que la plataforma de aprendizaje virtual utilizada no sea la institucional (iVirtual), que no cuente con internet, que presente efectos emocionales de angustia, desesperanza y ansiedad, así como dificultades económicas, considerando que un porcentaje de los encuestados piensa en no

matricularse para el siguiente ciclo. Es así que el presente análisis es útil para la definición de estrategias institucionales para la retención.

Palabras clave: factores de riesgo, deserción universitaria, Business Intelligence, estrategias institucionales

Introducción

La deserción estudiantil es un tema que se presenta en el sistema educativo año con año, causado por diferentes factores. Sin embargo, en 2020, la problemática se vio incrementada como consecuencia de la pandemia de COVID-19, la cual forzó el cambio de un escenario de formato presencial a uno en línea. Sin embargo, muchos de los estudiantes no tienen las condiciones necesarias para recibir educación a distancia por diversos factores, como la falta de acceso a insumos tecnológicos (dispositivos e internet), factores económicos, psicológicos, educacionales, entre otros. Es así que, sin duda, la pandemia vino a ampliar la brecha de desigualdad entre estudiantes, y aquellos más desfavorecidos podrían enfrentar mayores consecuencias negativas al verse sobrepasados por la situación y tener que abandonar sus estudios, ya sea de manera parcial o, en el peor de los casos, de forma definitiva.

La deserción escolar se refiere al caso de cualquier estudiante que no haya completado los estudios del programa en el que inicialmente se matriculó (Arce et al., 2015). En México, según el Censo 2020, levantado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi, 2021), en la última década, el abandono escolar en el nivel superior aumentó, siendo la crisis económica y el impacto de la pandemia en la educación factores que influyeron en que 7.4% de los estudiantes desertara en la universidad.

Si bien los estudios enfocados en la deserción escolar son variados, en su mayoría, tratan de identificar las causas que la originan con la finalidad de mitigar dicho fenómeno, ya que ayudan a las instituciones educativas en el proceso de crear estrategias que reduzcan el índice de deserción.

Analizar el fenómeno relacionado con aquellas variables que nos den información en cuanto a los riesgos de deserción del estudiante resulta muy pertinente en estos tiempos, ya que de acuerdo con Jiménez-Guerra y Ruiz-González (2021) y Ruiz-Loayza (2020), ante la pandemia de

COVID-19, el sector educativo se enfrenta a una nueva era de aprendizaje que representará nuevos retos para las instituciones, ya que además de incorporar tecnología, requiere modificar o crear sus procesos administrativos con el fin de aumentar la satisfacción del estudiante respecto a la institución y con ello se logre mantenerlo activo en su proceso académico formativo, respondiendo con ello a la siguiente pregunta de investigación: ¿cuáles son los factores de riesgo de deserción de los estudiantes del ITSON bajo el contexto de COVID-19, que sirven de base para crear y/o mejorar estrategias con respecto a mitigar la disminución de la matrícula del Instituto?

Marcos de referencia

Deserción escolar

El fenómeno de deserción escolar toma gran importancia en los sistemas educativos y se puede presentar de múltiples maneras, en las que se involucra desde el sistema institucional hasta docentes, padres de familia y la sociedad en general. Es por ello que investigadores como Tinto, Paramo y Correa, Corzo, Ruiz, Castaño, entre otros, se han dado a la tarea de revisar el problema bajo diferentes perspectivas e indagar sobre cuáles son aquellos factores que inciden en la decisión de no culminar los estudios, ya que si el índice de deserción alcanza un porcentaje representativo para la institución o va en aumento año con año, puede llegar a convertirse en una seria problemática que implicaría cuestionar la eficiencia de la escuela.

En el estado del arte encontramos diferentes conceptos de los cuales se hablará más adelante, y aunque todos semejantes, se pueden diferenciar de acuerdo con los motivos que cada uno de los autores considera en lo referente al abandono de los estudios formativos, independientemente del grado o nivel que se encuentre cursando. Es así que, para empezar, se identificará el concepto para poder hacer una distinción entre éste y algún otro fenómeno semejante que no se encuentre asociado a factores de riesgo de deserción y que no merezca atención.

Entre algunas de las definiciones encontradas podemos mencionar la de Gabriel Páramo y Carlos Correa-Maya (1999), quienes afirman que

la deserción estudiantil no es sólo “el abandono de la formación académica, independientemente de las condiciones y modalidades de presencialidad”, refieren que se trata de una decisión personal del sujeto y no obedece a un “retiro académico forzoso (por el no éxito del estudiante en el rendimiento académico, como es el caso de expulsión por bajo promedio académico) o el retiro por asuntos disciplinares” (p. 2), con lo que hacen una separación de aquellos que pudiesen ser motivos o factores que no están implicados en la toma de decisión del estudiante, sino que más bien se da de manera forzada.

Por lo contrario, Ruiz-Loayza (2020) la define como “el abandono, decisión voluntaria o involuntaria del estudiante al no concluir sus estudios” (p. xiv), es decir, generaliza cualquier factor o circunstancia asociada a la continuidad académica, al igual que Corzo-Salazar (2017), quien lo cita como “un proceso de alejamiento sucesivo de la escuela que culmina con el abandono por parte del adolescente” (s. p.), que a final de cuentas termina con la interrupción de su formación académica.

Vincent Tinto (1989), en su artículo para definir la deserción, advierte que se debe considerar al fenómeno según la perspectiva que se tome como referencia, por lo que bajo esta premisa, no se puede determinar como factor a cualquiera que sea el motivo de abandono de estudios, así como tampoco considera relevante el darse a la tarea de analizar casos particulares por parte del instituto educativo. En este punto de análisis, coincide con Páramo y Correa-Maya, lo que nos deja claro que hay que definir previamente, antes de realizar un estudio con este enfoque, el concepto bajo el cual se quiere investigar.

Son muchos los elementos que tienen relación con la deserción escolar, de los cuales se desprenden múltiples variables de análisis que participen de la decisión en cuanto a continuar o detener la escolaridad, de los que podemos mencionar factores individuales, socioeconómicos, académicos e institucionales, así como otros de acceso y conocimiento de la tecnología, culturales, geográficos y psicológicos, destacando en estos tiempos de pandemia a la variable relacionada con la economía y con la brecha digital como causante de deserción en la formación escolar (Aguilar-Gordon, 2020).

Para realizar esta investigación, tomamos al concepto deserción de manera simple, en el sentido de llamar desertores a todos los universitarios

que abandonen, por cualquiera que sea el motivo, la institución académica de nivel superior bajo estudio, desde una perspectiva en donde lo relevante del presente trabajo es la búsqueda por conocer tales factores de riesgo.

Deserción estudiantil en el contexto de COVID-19

Como cualquier proceso social, el educativo también cambia, y ante la crisis por la COVID-19, estos cambios se han visto impulsados con mayor fuerza. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, a más de un año del inicio de la pandemia, casi 50% de los estudiantes del mundo siguen sufriendo afectaciones por las medidas sanitarias que incluyeron el cierre parcial o total de las escuelas, y que en México permanecían cerradas al mes de diciembre de 2021, según se describe en el informe *Educación: de la interrupción a la recuperación*, publicado por la Unesco (s. f.).

A partir de esta situación, emergen progresos en la educación a distancia, muchos más que en los últimos diez años (ICEX, 2021).

Uno de los retos que supone la actual situación es el abandono de los estudios, en donde inciden distintos factores particulares que se dan durante el ciclo escolar 2020-2021.

Con base en una encuesta realizada a finales de 2020, el sitio de datos de mercado Statista (2021) estimó que entre abril y agosto de 2020, alrededor de tres millones de estudiantes en México abandonaron la escuela como consecuencia de la crisis sanitaria. Uno de los principales motivos que los informantes externaron fue la percepción que se tiene en cuanto a la modalidad de educación a distancia, considerándola poco funcional, seguido de una baja en la economía familiar causada por pérdida de empleo, así como la carencia de dispositivos tecnológicos y/o de conexión a internet; finalmente, mencionaron un cierre definitivo de la escuela, entre otras razones de menor relevancia estadística, aunque también con importantes connotaciones.

Por ello, crear y mejorar las estrategias educativas apropiadas se vuelve fundamental para hacer frente a esta problemática, al tratarse de un

fenómeno multifactorial, en el cual un análisis de factores de riesgo de deserción durante la pandemia sirve de pauta en el respectivo acompañamiento al estudiante mediante una toma de decisiones acertadas que ayude a mitigar el problema.

Materiales y métodos

Tipo de investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, debido a que un estudio para identificar los factores de riesgo de deserción de universitarios durante la contingencia por COVID-19 requiere de índices, distribuciones porcentuales e indicadores cuantitativos que permitan la evaluación de las variables mediante un análisis. Además, es un proyecto de campo por el método de recolección de información, al aplicar encuestas virtuales a una muestra representativa de la población de estudiantes del Instituto Tecnológico de Sonora.

Asimismo, el diseño es no experimental, transversal y descriptivo, debido a que no hay control de variables, ya que los datos se tomaron en el contexto natural y se recolectaron en un tiempo único, con el propósito de describir las variables.

Participantes

La muestra se conformó con estudiantes matriculados en cualquiera de los programas educativos del ITSON en el periodo enero-mayo de 2021, bajo la modalidad de educación a distancia por la emergencia sanitaria de COVID-19. Se utilizó el método de muestreo por conveniencia por ser la forma más rápida que se ajustara a los tiempos del proyecto y nos permitiera recopilar la información para el análisis. Asimismo, cabe señalar que todos los participantes otorgaron su consentimiento informado al contestar la encuesta aplicada.

Para iniciar la recolección de información, primero se lanzó una prueba piloto a estudiantes del mismo periodo que se encontraran matriculados en alguno de los programas educativos ofertados por el ITSON

en cualquiera de sus Unidades, mediante una invitación que se compartió por redes sociales (Facebook y WhatsApp), logrando obtener un total de 27 encuestas completas. Los resultados de esta prueba permitieron corroborar que se obtenía la información requerida sin presentar dificultades por parte de los estudiantes en la contestación de cada una de las preguntas, además, el ejercicio dio pauta para calcular el tiempo promedio de aplicación del instrumento.

Posteriormente, se solicitó el apoyo de los Responsables de Programa (RP) en las Unidades ITSON de Obregón y de Navjoa para distribuir la encuesta virtualizada por medio de WhatsApp y correo directamente a los alumnos, con lo que se obtuvo la participación de 317 estudiantes de programas de ingeniería y 340 dentro del área de las ciencias económicas y administrativas, logrando con ello una muestra total de 684 encuestas contestadas de manera completa, ya que se incluyó también a los participantes de la prueba piloto.

Materiales e instrumentos

Como instrumento de medición se utilizó una encuesta virtual con preguntas cerradas integrada por 29 ítems. La operacionalización de las variables utilizadas se organizó en siete dimensiones: continuidad, dispositivos de estudio, aprendizaje virtual, acceso a internet, efecto emocional, situación económica y situación laboral.

El contenido del instrumento fue validado de manera cualitativa a partir de un panel de cuatro expertos. Allí se evaluó la pertinencia y suficiencia de cada una de las variables mencionadas, además, los jueces expresaron sus opiniones imparciales acerca de los ítems del cuestionario, cuyas recomendaciones y observaciones se tomaron en cuenta con la finalidad de refinar el instrumento y con ello lograr un mayor nivel de efectividad.

Los datos se recolectaron a partir de la virtualización del instrumento mediante la plataforma de Survey Monkey, ya que mediante dicha herramienta fue posible recopilar opiniones y transformarlas en datos impulsados por personas. Se realizó un análisis descriptivo de la información recabada que sirviera como base a los tomadores de decisiones.

Resultados y discusiones

A continuación, se presentan los resultados del análisis descriptivo de las variables consideradas para identificar los factores de riesgo de deserción en la población objeto de estudio.

Análisis descriptivo

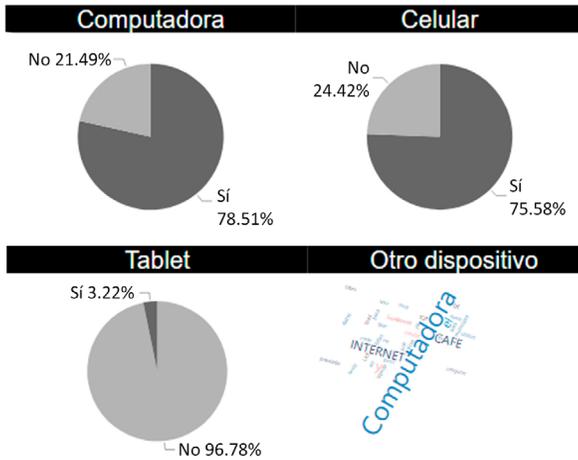
La población general de la muestra proviene en su mayoría de diferentes municipios del estado de Sonora, aunque también participaron estudiantes de otros estados, principalmente aledaños, como se puede apreciar en la figura 1. Se encontró que los dispositivos más utilizados para llevar a cabo sus estudios a la distancia son computadora y celular, con porcentajes muy similares, como se muestra en la figura 2, asimismo, existe una minoría que utiliza tableta o acuden a otras instancias (café internet) para acceder a las herramientas necesarias para continuar sus estudios.

Figura 1. Ubicación geográfica de los participantes



Fuente: elaboración propia.

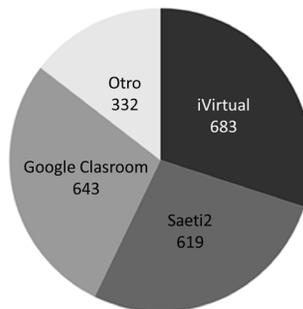
Figura 2. Dispositivos utilizados en las clases virtuales



Fuente: elaboración propia.

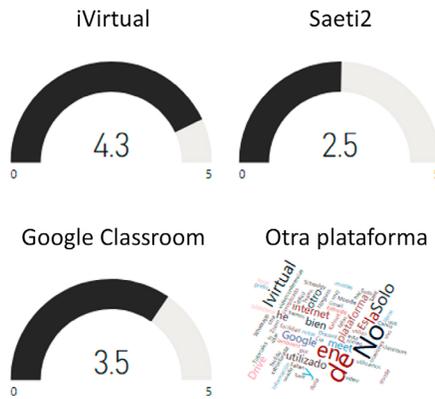
De igual forma, se evaluaron las plataformas de aprendizaje virtual más comúnmente utilizadas por la institución durante la modalidad a distancia y con ello se averiguó cuál era la preferida de los estudiantes, resultando como la más utilizada iVirtual, seguida de Google Classroom, como lo muestra la figura 3; también fueron las herramientas mejor calificadas, con un promedio de 4.3 y 3.5, respectivamente (figura 4).

Figura 3. Número de alumnos que utilizan las plataformas de aprendizaje virtual



Fuente: elaboración propia.

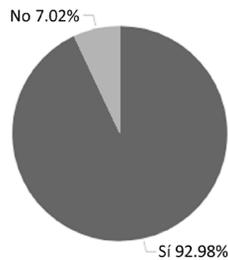
Figura 4. Plataformas de aprendizaje virtual



Fuente: elaboración propia.

Como variable de relevante importancia, dada la situación actual de aprendizaje a distancia, encontramos que 7% de la muestra de estudiantes no cuenta con acceso a internet, lo que puede representar un factor de riesgo en la decisión de continuar —o no— sus estudios (figura 5).

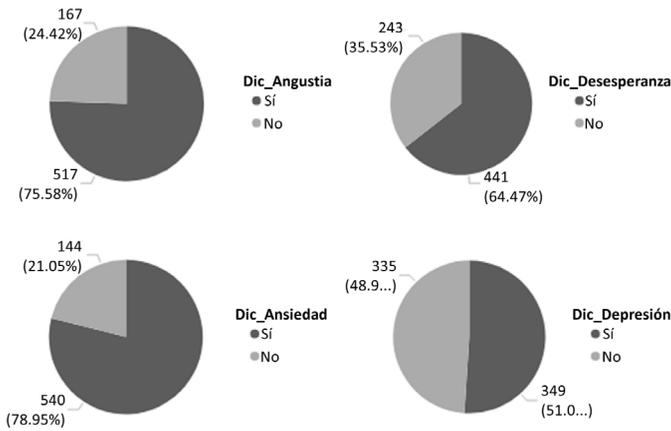
Figura 5. Estudiantes con acceso a internet



Fuente: elaboración propia.

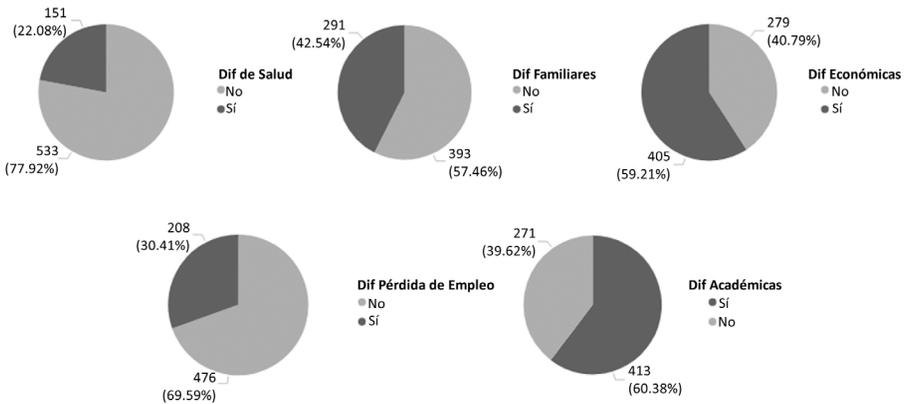
En cuanto a las variables psicológicas y psicosociales, se encontró la presencia de emociones y dificultades que se presentan con mayor frecuencia en los estudiantes durante la modalidad virtual o a distancia bajo el contexto de pandemia por COVID-19, como se puede observar en las figuras 6 y 7.

Figura 6. Efectos emocionales



Fuente: elaboración propia.

Figura 7. Dificultades emocionales



Fuente: elaboración propia.

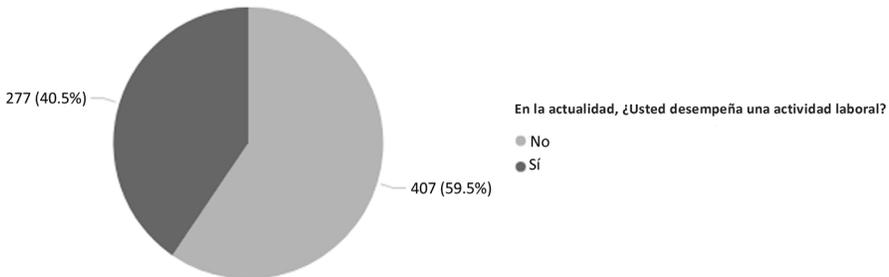
En los resultados que se muestran en la figura 6, es posible ver que la angustia, ansiedad y desesperanza son los sentimientos que más se presentaron durante los estudios a distancia; en cuanto a dificultades, como se observa en la figura 7, prevalecen las económicas, seguidas de dificultades familiares; las complicaciones de salud tuvieron menor

presencia; sin embargo, para los programas de licenciatura en Contaduría Pública y Administración, las dificultades académicas presentan una frecuencia mucho más alta que alguna otra dificultad, de igual forma, la pérdida de empleo se registra con mayor frecuencia también para los administradores.

Como parte de las variables psicosociales, se tomó en cuenta la situación laboral de los estudiantes. Las figuras 8 y 9 ilustran dicha información.

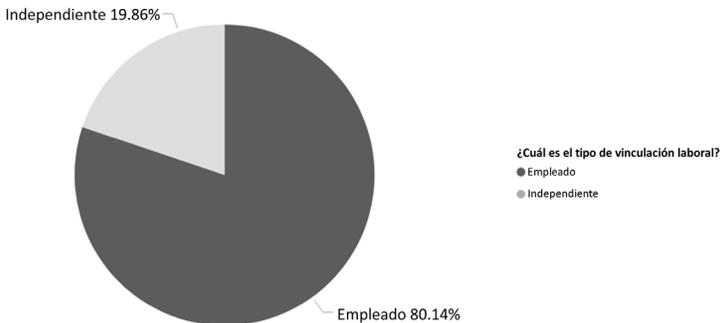
Se encontró que alrededor de 41% de los estudiantes trabajaba al mismo tiempo que llevaba su formación educativa a distancia, 80% de ellos como empleados.

Figura 8. Situación laboral de los estudiantes



Fuente: elaboración propia.

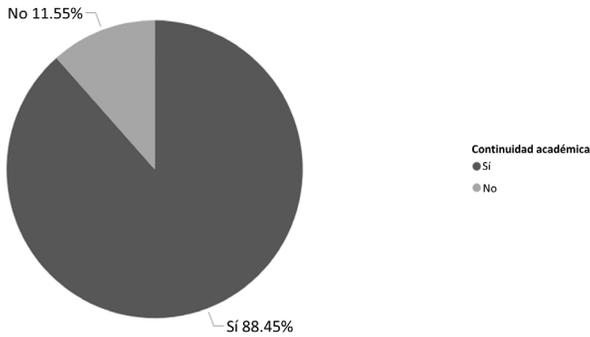
Figura 9. Tipo de vinculación laboral



Fuente: elaboración propia.

Por último, con respecto a la decisión de los estudiantes de continuar o no sus estudios bajo la modalidad virtual debido a la pandemia, la figura 10 representa su opinión.

Figura 10. Continuidad académica para el semestre agosto-diciembre 2021



Fuente: elaboración propia.

En los resultados se puede observar que 11.55% de los estudiantes manifiesta que no seguirá sus estudios para el periodo siguiente, cifra que puede aumentar el porcentaje de alumnos no inscritos en la Universidad, tomando como referencia el informe oficial 2019-2020 de la Institución, en el que se presenta un comportamiento contrario a los años anteriores a la pandemia.

Conclusiones

La llegada de la pandemia de COVID-19 al sector educativo trajo consigo una serie de dificultades al pasar del modo presencial al modo de educación a distancia, por ello es que se requiere implementar acciones que faciliten dicho cambio y así evitar la deserción del estudiante, en el presente caso, del nivel universitario.

A partir de los resultados del análisis descriptivo que se obtuvieron desde un enfoque cuantitativo, es posible identificar distintos factores de riesgo de deserción que requieren atención a la hora de crear o mejorar

estrategias relacionadas con la continuidad de los estudios universitarios. Los primeros hallazgos indican que entre la población objeto de estudio hay quienes residen en municipios pequeños y lejanos a las urbes, lo que puede dificultar llevar una educación a distancia desde esos puntos. Por otro lado, es importante que el alumno cuente con equipo de cómputo o dispositivo electrónico, ya que, de no ser así, esto también representa un riesgo de deserción.

Otro punto a resaltar son las plataformas de aprendizaje virtual utilizadas en la modalidad a distancia, ya que utilizar alguna diferente a la institucional (iVirtual) podría complicar cumplir con sus actividades, al ser ésta la preferida y la mejor calificada por los mismos alumnos.

Contar con acceso a internet, sin duda, es un elemento fundamental en este proceso, por lo que aquellos que no dispongan de dicha herramienta son potenciales desertores. Es así que considerar una estrategia en relación con este factor puede ser de gran ayuda para apoyar la continuidad de la formación académica.

Por otra parte, es evidente que existen factores psicológicos y psicosociales que están afectando a la población y que hay que considerar al planear el acompañamiento al estudiante bajo un contexto de pandemia, entre ellos, se debe tomar en cuenta la situación laboral que reporten.

Finalmente, podemos concluir que se torna crítico ejecutar acciones asociadas a dichos factores de riesgo de deserción durante este tipo de modalidad y situación de pandemia, aún presente, que acompañen y motiven al estudiante universitario haciendo posible su continuidad académica.

Referencias

- Aguilar-Gordón, F. R. (2020). Del aprendizaje en escenarios presenciales al aprendizaje virtual en tiempos de pandemia. *Estudios Pedagógicos*, 46(3), 213-223. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052020000300213>
- Arce, M. E., Crespo, B. y Álvarez-Míguez, C. (2015). Higher education drop-out in Spain-Particular case of universities in Galicia. *International Education Studies*, 8(5), 247-264.

- Corzo-Salazar, C. (2017). Deserción escolar. *Boletín Científico, Con-Ciencia*, 4(8). <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa3/n8/p1.html>
- ICEX. (2021). *Edtech* en México. <https://www.icex.es/content/dam/es/icex/oficinas/077/documentos/2022/11/documentos-anejos/DOC2020867887.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). *Encuesta para la Medición del Impacto COVID-19 en la Educación (ECOVID-ED) 2020*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/investigacion/ecovid-ed/2020/doc/ecovid_ed_2020_nota_tecnica.pdf
- Jiménez-Guerra, Y. y Ruiz-González, M. A. (2021). Reflexiones sobre los desafíos que enfrenta la educación superior en tiempos de COVID-19. *Economía y Desarrollo*, 165(Supl. 1), e3. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842021000200003&lng=es&tlng=
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (s. f.). *Educación: de la interrupción a la recuperación*. UNESCO. <https://www.unesco.org/en/covid-19/education-response>
- Páramo, G. y Correa-Maya, C. (2012). Deserción estudiantil universitaria. Conceptualización. *Revista Universidad EAFIT*, 35(114), 65-78. <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-cafit/article/view/1075>
- Ruiz-Loayza, M. D. (2020). *Propuesta del modelo GAP para disminuir la deserción estudiantil en un Instituto Técnico Superior, Lima 2020*. [Tesis de Licenciatura] Universidad Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4223>
- Statista. (2021). *Motivos principales para abandonar la escuela a causa de la pandemia por COVID-19 en México durante el ciclo escolar 2020-2021*. <https://es.statista.com/estadisticas/1225808/motivos-abandono-escolar-mexico/>
- Tinto, V. (1989). Definir la deserción: una cuestión de perspectiva. *Revista de la Educación Superior*, 8(71), 33-51.

Capítulo V

BRANDING Y GESTIÓN DEL TALENTO EN UNIVERSITARIOS Y LA COMPETITIVIDAD EN UNIVERSIDADES

Patricia Ramos Rubio, Josefa Melgar Bayardo,
Carmen Patricia Terrazas Jiménez
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ

Resumen

El presente trabajo examina las habilidades en los estudiantes universitarios como estrategia para el *branding* personal y la competitividad de las universidades, cuyo objetivo principal es establecer tácticas para una educación integral. Para la investigación, se hizo una revisión bibliográfica con la finalidad de evaluar lo que diversos investigadores han aportado. El ámbito educativo demanda renovación constante y habilidades que impacten en el desarrollo profesional debido a las exigencias actuales. Los resultados reflejan que las universidades que promueven habilidades han tenido resultados interesantes, se encontró que son 19 las variables que intervienen de manera significativa, destacando las de tipo psicosocial, la inteligencia emocional y la creatividad, las cuales aportan beneficios para una educación sistémica y de calidad, además de 15 habilidades para el desarrollo de los profesionistas y su *branding*.

Palabras clave: habilidades, *branding* personal, competitividad

Introducción

Las universidades deben afrontar retos de manera constante en la búsqueda de procesos de enseñanza y aprendizaje que puedan aportar conocimientos significativos a los estudiantes mediante las prácticas que se trabajen en las aulas y fuera de ellas. De ahí surge el interés por abordar las habilidades clave a las que las universidades deben prestar atención para impactar en el *branding* de los estudiantes y elevar su competitividad institucional.

Luego de terminar los estudios, para los graduados no resulta sencillo obtener un empleo, entre otras razones, porque no cubren la demanda de habilidades requeridas por las empresas, aunado al desconocimiento de cómo aprovechar los recursos para obtener un buen puesto a partir de una buena gestión del *branding*. Por lo anterior, el objetivo de la presente investigación es establecer tácticas para lograr una educación integral y optimizar el trabajo de *branding*.

Por otra parte, como lo comentan Gómez y Arrubla (2020), un reto complejo para las instituciones educativas es trabajar en sus modelos educativos, en la innovación y la visión a futuro, debido a que aspectos como la tradicionalidad de los contenidos hace que la transformación de los estudiantes y sus escuelas sea lenta.

Por tanto, en la actualidad, conviene destacar la mejora de la educación, un objetivo que no siempre está presente y que se trabaja desde distintas vertientes, logrando en algunas ocasiones conocimientos no tan significativos para los estudiantes. Por ello, los docentes deben estar motivados a impulsar la transformación de prácticas y aprendizajes en su trabajo diario con la finalidad de que los alumnos busquen no sólo ser mejores en el aula, sino que además aumenten sus habilidades, destaquen en su vida y desarrollo profesional, al tiempo que se mejoren las universidades.

Herrera et al. (2012) enfatizan que las habilidades permiten a los estudiantes un desarrollo integral de su personalidad, asimismo, los acercan a la realidad de los distintos entornos; Guerra (2019) destaca que suman liderazgo, adaptación e impactan en la transformación social; Holst et al. (2017) resaltan conductas flexibles y versátiles, y Escoda et al. (2010) acentúan la competencia emocional y los valores.

Hablar de habilidades significa promover una gama de oportunidades para que los estudiantes aumenten sus capacidades y talentos, y que conjuntamente logren y amplíen conductas idóneas que permitan un desarrollo exitoso profesional, además de que se les abran las puertas para posicionarse en distintas empresas, al tiempo que las instituciones educativas que ofertan procesos de innovación en sus aulas adquieran posicionamiento.

Hoy en día, la transformación de las universidades, la gestión de habilidades y el *branding* son elementos trascendentales en los ámbitos educativo, social y económico; en el mismo sentido, es importante que se brinde la oportunidad de desarrollar capacidades en los profesionistas con la posibilidad de generar un progreso sistémico en los diferentes rubros empresariales y que desarrollen su *branding* personal. Altamirano y Silva (2018) comentan que uno de sus enfoques consiste en ordenar todos los atributos que proyecta cada individuo.

Sumado a lo anterior, converge la evolución de las empresas y de la sociedad, hoy en día la competitividad es más fuerte y destacar no resulta sencillo; es necesario aumentar el desarrollo personal y las habilidades, y en el caso de los estudiantes, es importante la generación de su *branding* para destacar en la vida laboral, al tiempo que para las universidades es una oportunidad para incrementar su competitividad en la generación de talento.

Flores (2019) menciona que muchas personas no explotan su marca personal o no tienen claro el concepto de generar prestigio mediante su nombre, “ya que la marca personal o *Personal Branding* es considerarse como cualquier marca que debe ser original, sustentable en el tiempo para poder diferenciarse y ser una persona exitosa en la parte profesional y social” (p. 1).

Eje teórico

Cada ser humano se distingue por sus cualidades, y ampliar sus habilidades suma al desarrollo humano y emocional en las aulas, además de ser una oportunidad para que cada uno de los estudiantes adquiera nuevas experiencias no sólo educativas, sino también para la vida y para su trabajo.

En la actualidad, las universidades deben enfrentar desafíos interesantes, aunado a esto, las amplias necesidades y exigencias del mercado hacen que las instituciones educativas deban pensar de forma innovadora para buscar ventajas. La competitividad es un tema que, aunque es muy estudiado, aún no ha tenido suficientes aportaciones, sobre todo en el campo de la gestión de habilidades para el mejoramiento de sus estudiantes.

Hablar de habilidades alude a la búsqueda de un desarrollo personal y profesional más exitoso de los alumnos, teniendo como base un abanico de oportunidades por aplicar y aprovechar para destacar y trabajar su *branding* personal. Por lo anterior, es vital generar ambientes universitarios actualizados, capacitados y comprometidos con la innovación educativa desde cada una de las disciplinas que se ofertan, además de incluir metodologías de enseñanza creativas que promuevan conocimientos específicos entre los universitarios y que favorezcan la competitividad de las universidades y el desarrollo de ambientes educativos.

Respecto a la innovación educativa, Cuenca et al. (2007) resaltan que se requiere el desarrollo de una nueva cultura para ampliar y consolidar los escenarios educativos. Por añadidura, las instituciones educativas están en constante búsqueda de estrategias que permitan implementar metodologías innovadoras que coadyuven a aumentar aprendizajes significativos en sus estudiantes.

Con el desarrollo de ciertas habilidades, se pretende generar objetivos de aprendizajes característicos y propuestas de enseñanza distintas con una gama de elementos que incluyan la creatividad, las emociones, lo social y la innovación educativa en los distintos contextos en que los estudiantes se desenvuelven y de las prácticas educativas que se trabajan continuamente en las universidades, como lo expone la teoría del aprendizaje.

La teoría del aprendizaje significativo aborda todos y cada uno de los elementos, factores, condiciones y tipos que garantizan la adquisición, la asimilación y la retención del contenido que la escuela ofrece al alumnado, de modo que adquiera significado para éste (Palmero y Palmero, 2008).

Por otra parte, una estrategia interesante resulta ser la innovación educativa, ya que accede a procesos de aprendizaje más adecuados, a cubrir diversas necesidades y a ser un soporte de los diversos contextos que involucran un progreso personal y profesional, que implica nuevas

perspectivas y desafíos para los futuros profesionales y las universidades. Medina y Navío (2018) definen innovación educativa “como cualquier cambio generado dentro o fuera de una institución, orientado a la mejora desde su origen, y que es susceptible de crítica y reflexión colectiva, lo que permite su institucionalización y sostenibilidad” (p. 76).

Otra estrategia es la creatividad, una herramienta que, como lo menciona González (2014, p. 15), “facilita el aprendizaje de competencias transversales, así como de las profesionales”, y uno de los objetivos de su uso es precisamente que los estudiantes adquieran, mejoren y amplíen sus habilidades e identifiquen los criterios necesarios dentro de cada una de sus áreas de estudio, lo que contribuiría a detectar su *branding* personal.

Pero también es necesario que el *branding* esté cimentado en una cultura de análisis de atributos personales que construyan la visibilidad de la persona (Marcos y Pérez, 2007); en el mismo sentido, Ramírez (2013) enfatiza que el *branding* considera creencias y valores con el objetivo de que las personas se destaquen entre las demás, lo que impactará en el posicionamiento de los estudiantes y que puedan lograr una diferenciación que los respalde (Hernández et al., 2015), ya que el *branding* personal se ocupa del interior y exterior de una persona incluyendo los sentimientos y conocimientos del individuo.

Las diversas organizaciones necesitan profesionistas comprometidos y competentes que no sólo tengan conocimientos adecuados, sino que además las aptitudes, actitudes y habilidades superen las expectativas para el trabajo y desarrollo de cada persona en las empresas a las que se integran. En la actualidad, lo virtual ha provocado cambios radicales en el hacer y actuar de los seres humanos, que en algunas ocasiones ha mermado las capacidades y habilidades de estos. En tal sentido, surge la necesidad de que las universidades integren innovación, creatividad y contenidos eficaces para lograr conectar con los estudiantes actuales y alcanzar conocimientos que aumenten sus habilidades para la vida y el trabajo e impacten en la gestión del talento de las universidades y su competitividad.

Tal como lo detalla la figura 1, se pueden abordar las habilidades y aumentar el *branding* de los estudiantes para que tengan la posibilidad de ampliar su mercado laboral y, en el mismo sentido, mejoren su talento y lo anterior permita el acceso a mejores posibilidades laborales.

Figura 1. Habilidades y marca para la gestión del talento



Fuente: elaboración propia con base en Sendagorta y Rodrigo (2017).

En concordancia con Aznar et al. (2015), los esfuerzos que se realizan hoy en día para desarrollar elementos competitivos son resultado del fuerte movimiento globalizado que se ha generado en la última década. La competitividad desde hace varios años tiene una gran necesidad de innovación y de factores que impulsen su desarrollo. Porter mencionaba desde 1990 la necesidad de generar nuevas metodologías comprobadas para el establecimiento de factores que apoyaran el desarrollo de la competitividad, siempre realizando un análisis del entorno global y las tendencias que se manejaran en determinada época. Feurer y Chaharbaghi (1994) establecían que los factores que promueven la competitividad se derivan del entorno conformado por las organizaciones.

Mas et al. (2007), en un entorno general, mencionan que la competitividad se define como la capacidad de las organizaciones de canalizar las dificultades u oportunidades del entorno competitivo en beneficios que permitan sostener o hacer crecer los beneficios que se están percibiendo. Wahyuni y Kee (2012) afirman que la competitividad no es un simple concepto, sino que debería considerarse como una serie de pasos encaminados a lograr el bien social. A pesar de las definiciones mencionadas anteriormente y de la orientación que se les esté dando, la competitividad es una necesidad latente que debe considerar el crecimiento y desarrollo de los sectores en que se está utilizando.

Lo anterior conecta a estrategias competitivas encaminadas a fomentar estudiantes sensibles y resilientes al acontecer social y profesional que marquen una comunidad académica que oferte escenarios innovadores que permitan el mejoramiento de habilidades y que los estudiantes aprendan a ser flexibles y adaptables a los ambientes cambiantes que se están presentando, donde la innovación educativa, la creatividad y los conocimientos permitan crecer no sólo académicamente, sino también desarrollar su potencial humano y destacar su *branding*.

Como comenta González (2018), el *branding* personal facilita los procesos de notoriedad de las personas interviniendo de manera positiva y mejorando las posibilidades de destacar como profesional, además, Carrillo (2015) destaca que es una tendencia que permite a los estudiantes detonar sus potencialidades a través de sus cualidades o talentos. Ramírez (2013) expone que ayuda a las personas a ser conocidas y Botet et al. (2018) enfatizan que actualmente la construcción de marca en los universitarios es esencial, así como la creación de un buen contenido, el cual debe ser comunicado.

Conde (2022), en su investigación sobre el *branding* de estudiantes, encontró que un gran porcentaje confía en su talento, capacidad de comunicación y liderazgo, su flexibilidad, iniciativa, constancia y actitud proactiva para abordar con éxito su futuro laboral, pero por otra parte, la autoestima no es buena y existe falta de confianza en sus capacidades.

Tal como lo destacan Chaparro et al. (2019, p. 4), “al estar hoy en día en un mercado tan competitivo, la única forma de poderse diferenciar los profesionales unos de otros, es siendo capaces de establecer, comunicar y posicionar sus cualidades, conocimientos y competencias, tal cual como lo hacen las empresas con sus productos y servicios”.

Asimismo, como lo afirman Moreno y Valverde (2018), el que los profesionales dominen un cúmulo de conocimientos, una variedad de procedimientos y amplíen sus actitudes favorecerá el que las personas realicen su trabajo de una manera eficaz e integral. Rivero et al. (2022) enfatizan que las universidades están llamadas al reajuste continuo de sus métodos.

Método de investigación

La metodología utilizada es de tipo documental. Se realizó una revisión bibliográfica sobre varios resultados publicados sobre el tema de innovación educativa y estrategias que favorecen a los estudiantes con el objetivo de elaborar una propuesta de habilidades y conocer las diversas alternativas que integran este proceso y su mejoramiento, y de manera simultánea, el progreso de las universidades. Este procedimiento permite a las instituciones educativas evaluar variables de las diversas investigaciones científicas que engloban elementos nacionales e internacionales.

La investigación se ubica en el ámbito universitario, muestra las competencias que un profesional puede integrar para su desarrollo profesional

y trabajar el *branding* personal para que los profesionistas logren posicionarse como un buen candidato para obtener un empleo.

Por otra parte, la unidad de análisis estuvo conformada con los criterios de inclusión para la revisión que corresponden a documentos publicados en las bases de datos entre 2004 y 2022 que contienen información sobre innovación, creatividad y habilidades para el desarrollo educativo y el *branding* en los estudiantes, publicados en distintas bases de datos como Redalyc, Dialnet, Scielo y Google Académico, conformados por revistas científicas, libros y trabajos de grado.

Se procedió a la evaluación de los datos con los títulos y el contenido de los documentos para la construcción de estrategias sobre el desarrollo del *branding* y habilidades en los estudiantes universitarios, así como una guía que permita que las universidades sean competitivas, aludiendo a autores involucrados en varias investigaciones.

Después de la primera revisión, se eliminaron los documentos que no contenían los criterios establecidos, lo que en la segunda fase permitió la ubicación de 33 trabajos y la identificación de las características para el tema de estudio; posteriormente, se ordenaron los datos obtenidos.

Los datos se vaciaron en un archivo de Excel para poder agrupar la información de manera clara, dividida en: año de publicación, autores, nombre de la revista, factor de impacto, objetivo, población, país y variables, lo cual permitió examinar y diferenciar el contenido de los artículos. Posteriormente, para identificar las distintas competencias, se elaboró en otro archivo de Excel una tabla matriz desglosando sus elementos en los renglones del archivo y en las columnas, escribiendo la fecha para agrupar los diversos elementos de las competencias en etapas.

El estudio propone recomendaciones que las universidades y futuros profesionistas podrán seleccionar para trabajar, mejorar y perfeccionar habilidades, aptitudes y competencias que se espera contribuyan a mejorar el perfil de los estudiantes para gestionar su *branding*.

Análisis e interpretación de resultados

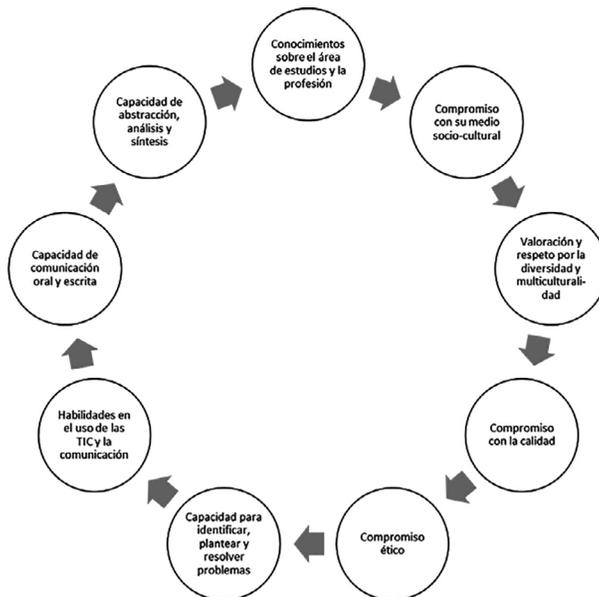
Una parte importante que alude a la competitividad de las universidades es sumar esfuerzos por crear profesionistas talentosos y con las habilidades necesarias para posicionarse en las diversas empresas; las instituciones deberán trabajar en estimular las habilidades que abonen al talento

personal de los futuros profesionistas y así generar las condiciones adecuadas para producir y mejorar las capacidades y potenciar sus habilidades con el objetivo de generar profesionistas exitosos, ya que en la actualidad las instituciones de educación superior y sus egresados tienen cada vez más presiones por parte del mercado, cuya preocupación más importante debe ser crear una marca representativa que genere una adecuada gestión del talento para sobresalir y asegurar el éxito.

Las estrategias sintetizan una gran cantidad de elementos de donde pueden partir las instituciones educativas para trabajar en sus debilidades y fortalecer no sólo su trabajo académico, sino también las habilidades de los estudiantes que ya se están trabajando y añadir nuevas, ya que como expresan Maura y Tirados (2008, p. 187), “la formación humanística y comprometida socialmente de los profesionales, es lo que constituye para la universidad actual un motivo de preocupación y ocupación”.

La figura 2 muestra de manera genérica una guía de elementos para potencializar los escenarios educativos y aumentar las capacidades de los estudiantes evaluando a profundidad cada uno, con el objetivo de definir estrategias que impacten sus habilidades y conocimientos.

Figura 2. Habilidades para trabajar la competitividad y el *branding*

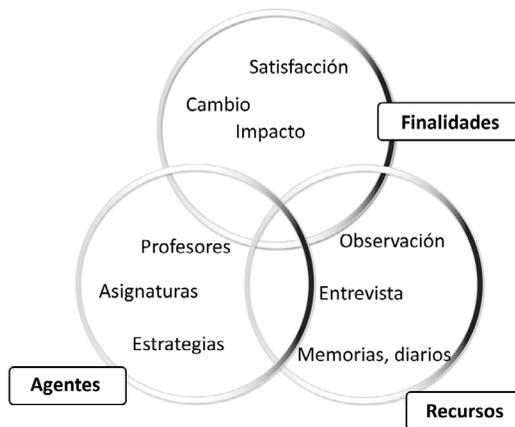


Fuente: elaboración propia.

Es necesario integrar innovación educativa en las universidades con la finalidad de formar estudiantes integrales y garantizar su formación continua, así como concebir este proceso en el entorno educativo para su desarrollo (Laurencio y Farfán, 2016).

Como se plantea en la guía de habilidades, la creatividad es un eje y alude a la interpretación, como enfatizan De la Torre y Violant (2001, p. 1): las “estrategias innovadoras orientadas al aprendizaje, por cuanto es el alumno, el que ha de ir mostrando la adquisición de las competencias convenidas en cada una de las carreras. El sentido de globalización del aprendizaje es una consecuencia inmediata de esta transformación”.

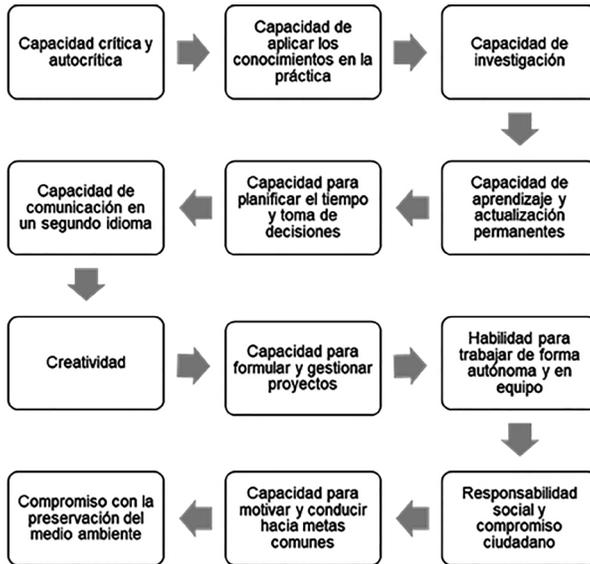
Figura 3. Componentes para generar estrategias



Fuente: De la Torre y Violant (2001).

Asimismo, es importante que las universidades se ocupen de ampliar las habilidades de los universitarios y desarrollen procesos que contribuyan a las necesidades de cada una de las carreras que se ofertan y atiendan las necesidades del mercado laboral, ello puede resultar una tarea no tan sencilla, pero la tendencia de la responsabilidad social universitaria apunta a que las instituciones educativas contribuyan al bienestar de su comunidad y no sólo al estudiantil, además, se incluye la responsabilidad social académica con el objetivo de aportar en lo social.

Figura 4. Resumen de competencias genéricas acordadas por América Latina



Fuente: elaboración propia con base en Maura y Tirados (2008).

Las habilidades que se desarrollen por parte de las instituciones educativas podrán ser estrategias que mejoren el talento actual y estimulen el potencial de sus estudiantes, destacando la necesidad de transformaciones en el mundo laboral, ya que no resulta una tarea sencilla diferenciarse del resto para lograr posicionarse en el mercado laboral, además de que las necesidades de las empresas en relación con los empleados que contratan han evolucionado, buscando retener a los mejores talentos.

Conclusiones y recomendaciones

En concordancia con Hernández et al. (2015) respecto a las universidades, resalta “la necesidad de profesionales creativos e innovadores responsables de la transformación de la sociedad; acción que demanda la asimilación de estas competencias en la cultura, en el contexto educativo y en el sector empresarial” (p. 137).

Es tiempo de ocuparse de currículos flexibles que incluyan habilidades para la vida, que apoyen en la actualización de prácticas académicas y buscar resultados exitosos que beneficien no sólo a las universidades y a su competitividad, sino que además se busque favorecer a los alumnos de diversas maneras, entre ellas, trabajar en *branding* personal con el objetivo de posicionarse en el mercado laboral.

Por otra parte, habría que aprovechar un aspecto valioso: el uso de las relaciones públicas de estudiantes en donde logren proyectar tanto sus inquietudes profesionales como la explotación de sus atributos personales; actitudes, aptitudes, habilidades y cualidades profesionales tales como la seguridad en sí mismos, pro-actividad, facilidad de palabra que ayude a resolver problemas y a la toma de decisiones en el ámbito empresarial (Aguilar et al., 2013, p. 8).

Alonso (2009) destaca que “para llevar a cabo la innovación no le es suficiente la experiencia acumulada. Se innova cuando percibe una nueva necesidad y lo hace, revisando y combinando el conocimiento existente, en un proceso de intervención con el medio buscando la mejor situación” (p. 181).

En la actualidad, se presenta una oportunidad integral para que las instituciones de educación superior busquen situaciones aptas para enlazar los elementos que se presentan en este trabajo y utilicen la creatividad creando entornos nuevos que permitan responder a los cambios que se presentan continuamente. Una guía para ello puede ser la que muestra los componentes anteriores, realizada para generar diversas estrategias desde distintos ángulos.

Como lo señalan Montoya y Muñoz (2002), las habilidades para la vida o destrezas psicosociales son las que permiten afrontar con éxito las exigencias y desafíos de la vida diaria.

Medina y Navío (2018), en su investigación relacionada con la innovación educativa en Chile, destacaron que existe una falta de cultura de innovación, esto declarado por algunos de los docentes, y conviene destacar que enfatizan que queda un largo camino en lo que respecta a la innovación educativa y que se requiere de nuevas estrategias y cambios dentro de las instituciones y desarrollar evaluaciones que permitan concretar ideas.

Con base en los elementos expuestos en este documento, se recomienda evaluar la percepción de los estudiantes y los docentes en el

ámbito universitario con el objetivo de encontrar elementos para favorecer la enseñanza, el desarrollo profesional y personal para la gestión del *branding*, además de una reflexión de estrategias y momentos periódicos que provoquen mejoras y cambios.

Referencias

- Aguilar, M., González, A. y Céspedes, S. (2013). Marketing desde la perspectiva cognitiva para el reposicionamiento del egresado. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10.
- Alonso, P. (2009). Creatividad e innovación: una destreza adquirible. Teoría de la educación. *Revista Interuniversitaria*, 21(1).
- Altamirano, M. y Silva, J. (2018). La importancia del *personal branding* para la competitividad laboral. *Innovación y Competitividad de Negocios, Perspectivas para el Desarrollo Económico*, 31.
- Aznar, J., Bagur, L. y Rocafort, A. (2015). Impacto de la calidad del servicio en la competitividad y rentabilidad: el sector hotelero en la costa catalana. *Intangible Capital*, 12(1), 147-166.
- Botet Rodríguez, B., Suárez Pájaro, G., Andrade, B. y Arellano, Á. (2018). La influencia del *personal branding* en la construcción de la vida profesional. *Saber, Ciencia y Libertad en Germinación*, 11, 177-182.
- Carrillo Ojeda, E. (2015). *Branding personal*: hacia una nueva perspectiva profesional. *Competitividad Global*, 9(1), 129-148.
- Chaparro Guevara, R., Ospina Estupiñán, R. y González, A. (2019). *Personal Branding* como elemento diferenciador, en la figura de los docentes de Instituciones de Educación Superior en Latinoamérica. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(29).
- Conde, M. (2022). Autorretrato y marca personal: cómo se ven y cómo ven su futuro los estudiantes de Periodismo de la Universidad de Zaragoza. *Portrait and personal branding. Textual & Visual Media*, 15, 88-107.
- Cuenca, P., Solís, M., Guerrero, J., Rayón, A., Martínez, C., Téllez, L. y Hernández, B. (2007). Modelo de innovación educativa. Un marco para la formación y el desarrollo de una cultura de la innovación.

- RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 10(1), 145-173.
- De la Torre, S. y Violant, V. (2001). Estrategias creativas en la enseñanza universitaria. *Creatividad y Sociedad*, 3, 21-47.
- Escoda, N., Guiu, G. y Benet, A. (2010). Competencia emocional y habilidades sociales en estudiantes universitarios. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, XIII(34).
- Feurer, R. y Chaharbaghi, K. (1994). Defining competitiveness: a holistic approach. *Management Decision*, 32(2), 49-58.
- Flores, J. (2019). *Estrategia del Branding para desarrollar la marca personal en los empleados de la empresa Agroindustrial Floresta SAC, Huaura*. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo.
- Gómez, L. y Arrubla, J. (2020). Evolución del mercadeo en el sector universitario. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 159-173.
- González, C. (2014). Estrategias para trabajar la creatividad en la Educación Superior: pensamiento de diseño, aprendizaje basado en juegos y en proyectos. *Revista de Educación a Distancia*, 40.
- González, L. (2018). Marca personal en entornos académicos: una perspectiva institucional. *Anales de Documentación*, 2(21), 1-15.
- Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar y Educativa*, 23.
- Hernández, I., Alvarado, J. y Luna, S. (2015). Creatividad e innovación: competencias genéricas o transversales en la formación profesional. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1(44), 135-151.
- Herrera, G., Fernández, Z. y Horta, D. (2012). Estrategia para la formación de habilidades investigativas en estudiantes de medicina. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 16(4), 98-112.
- Holst, I., Galicia, B., Gómez, D. y Degante, A. (2017). Las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios. *Revista de Especialidades en Ciencias de la Salud*, 20(2), 22-29.
- Laurencio, A. y Farfán, P. (2016). La innovación educativa en el ámbito de la responsabilidad social universitaria. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(2), 16-34.
- Marcos, T. y Pérez, A. (2007). ¿Quién teme al *personal branding*? *Capital humano*, 210, 94-106.

- Mas, M., Paluzie, E., Pons, J., Quesada, J., Robledo, J. y Tirado, D. (2007). *Competitividad, crecimiento y capitalización de las regiones españolas*. Fundación BBVA.
- Maura, V. y Tirados, R. (2008). Competencias genéricas y formación profesional: un análisis desde la docencia universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación*, 47, 185-209.
- Medina, J. y Navío, A. (2018). Concepciones sobre innovación educativa. ¿Qué significa para los docentes en Chile? *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 22(4), 71-90.
- Montoya Castilla, I. y Muñoz Iranzo, I. (2002). Habilidades para la vida. *Revista de Formación del Profesorado*, 4.
- Moreno V. y Valverde, D. (2018). *Competencias profesionales genéricas de los estudiantes de postgrado en Gestión del talento Humano de una Universidad Privada del Perú*. [Tesis de maestría] Universidad Privada del Norte.
- Palmero, M. y Palmero, M. (2008). *La teoría del aprendizaje significativo en la perspectiva de la psicología cognitiva*. Octaedro.
- Porter, M. (1990). The competitive advantage of nations. *Harvard Business Review*, 68(2), 73-93.
- Ramírez, K. (2013). *Branding Personal: mercadotecnia para el individuo a partir de técnicas del desarrollo del pensamiento creativo*. *Investigium ire*, 6, 34-40.
- Rivero Jiménez, M., León Urdaneta, E. y Flores Nessi, E. (2022). Tendencias actuales y estrategias del marketing educativo en instituciones universitarias: una revisión de la literatura científica. *Experior*, 1(1), 62-75. https://www.researchgate.net/publication/365508397_Tendencias_actuales_y_estrategias_del_Marketing_educativo_en_instituciones_universitarias_Una_revisión_de_la_literatura_científica
- Sendagorta, L. y Rodrigo, M. (2017). Análisis del fenómeno del «*Employer Branding*» como herramienta de gestión de la atracción y retención del talento en las empresas. *Icade. Revista de la Facultad de Derecho*, 100.
- Wahyuni, S. y Kee, K. (2012). Historical outlook of Indonesian competitiveness: past and current performance. *Competitiveness Review: An International Business Journal*, 22(3), 207-234.

Capítulo VI

CORRELACIÓN ESTADÍSTICA DE FACTORES QUE INCIDEN EN LA ATRACTIVIDAD TERRITORIAL: REGIÓN DEL MAYO

José César Kaplan Navarro, Hugo Neftalí Padilla Torres,
Francisco Espinoza Morales

Resumen

El propósito de este artículo es analizar la relación causal que tienen los factores de la atraktividad territorial y su impacto en la percepción de los empresarios de las pequeñas y medianas empresas en la región del Mayo del estado de Sonora. La competencia de los gobiernos locales por atraer inversiones ha generado interés por conocer los aspectos que los empresarios toman en cuenta para decidir el territorio más conveniente para invertir. Está visto que contar con recursos naturales ya no es suficiente, sino que también hay aspectos de carácter cualitativo que considerar. El análisis está basado en los resultados de 107 encuestas aplicadas en forma aleatoria a empresarios de la región del Mayo, las cuales pasaron por un análisis estadístico con el programa SPSS, a partir de lo cual se estudiaron nueve factores de atraktividad, a saber: recursos humanos, infraestructura, empresas, investigación y desarrollo, mercado, política fiscal, instituciones, gobierno y marco jurídico y social. Se encontró que de estos nueve factores, solamente recursos humanos, infraestructura, empresas y política fiscal presentaron un p -valor de 0.037, 0.012, 0.000 y 0.040, respectivamente, es decir, que este modelo es el que explica mejor la relación con la atraktividad territorial por el nivel de significancia de dichas variables.

Palabras clave: atraktividad territorial, pymes, competitividad

Introducción

La apertura comercial ha llevado a los gobiernos a intensificar y diversificar sus esfuerzos para atraer a sus territorios inversiones que fomenten el crecimiento comunitario. Los casos van desde resaltar la abundancia de recursos naturales hasta desarrollar cualidades que alienten a los inversores a ofrecer incentivos fiscales vinculados a la inversión en una región en particular. Debido a lo anterior, el sector empresarial ha visto cambios constantes como resultado de su decisión de invertir en una determinada ubicación geográfica, es decir, en función de su atractivo territorial (Karray y Toumi, 2007).

La atractividad territorial inicia con los agrupamientos industriales, refiriéndose a espacios que ofrecen más oportunidades de instalación, desarrollo y consolidación de empresas, un espacio geográfico que promete ventajas fiscales y normativas, además de acceso a mercados, mano de obra, servicios de soporte, entre otros elementos que constituyen un aliciente (Bozzano, 2000).

Así lo reconocen Servillo et al. (2011), quienes definen el atractivo territorial como la capacidad de los lugares para atraer a las personas interesadas en invertir recursos para actividades productivas y cómo esto afecta a los lugares en varias dimensiones.

El término “atractividad” fue utilizado por primera vez en México por el académico Serrano en 1997. Esto sirvió de base para los referentes teóricos que los inversionistas solicitaban al momento de elegir la ubicación geográfica ideal para sus negocios, donde pudieran generar un beneficio social, ser productivos y gerar beneficios. A gran escala, el término “atractivo” se refiere a la creación de un mercado económico seductor para realizar negocios, ya sea de alcance regional o nacional (Sánchez, 2013).

Del mismo modo, Raffestin (1986) y Franquet (2008) definen “territorio” como un área específica de la superficie terrestre que comprende todos los elementos de la biósfera de esa área. Dichos elementos incluyen la atmósfera, la tierra con sus horizontes, el material geológico del subsuelo, la topografía, la hidrología, las poblaciones vegetales y los resultados de la actividad humana en el pasado y el presente, en la medida en que tales atributos tengan una influencia significativa en la forma en que las personas usarán la tierra en el presente y en el futuro.

De acuerdo con diversos autores (Amezcuza y Rodríguez, 2016; Guzmán, 2019; Delgado, 2019; Bartlett y Bannister, 2020), se puede definir “atractividad territorial” como la capacidad de un espacio geográfico para atraer y retener empresas que estén dispuestas a invertir en su región, proporcionando una ubicación adecuada y las comodidades requeridas, como carreteras, infraestructura, luz eléctrica, servicio de agua potable, grandes extensiones de tierra, bancos y recursos humanos que pueden trabajar en esa empresa.

La atractividad territorial, según Zabala y Acevedo (2012), es un concepto que se relaciona con la competitividad. Se trata de la capacidad de un territorio para atraer capital humano, físico, financiero, tecnológico e institucional, factores clave para la competitividad. Esto significa que, para lograr una mayor competitividad, es necesario desarrollar una estrategia de atractividad territorial que tenga en cuenta el capital humano y financiero, así como la infraestructura y los servicios disponibles en el territorio.

Además, la atractividad territorial es un factor clave para comprender la competitividad de un territorio. Esto significa que la mejora de la atractividad del territorio puede contribuir a una mayor competitividad, ya que ésta mejora la calidad de vida, el empleo, los servicios para los habitantes, la diversidad de la economía, la innovación, la productividad y la inversión extranjera (Fernández y Aznar, 2017; Pérez, 2019).

Por otro lado, según Echeverría et al. (2019), la relación entre atractividad territorial y competitividad es bidireccional. Señalan que la atractividad de un territorio puede impulsar la competitividad de la región, ya que los territorios con mayor atractividad ofrecen mayores oportunidades para el desarrollo de actividades productivas. Asimismo, la competitividad también contribuye a crear un territorio más atractivo, ya que las empresas buscan territorios con mayores oportunidades de competir y desarrollar sus actividades productivas. Esta interacción bidireccional se refleja también en un estudio realizado por García et al. (2020), quienes encontraron una relación significativa entre la atractividad territorial y la competitividad regional. Estos resultados sugieren que un territorio con niveles superiores de atractividad puede impulsar la competitividad regional, mientras que una competitividad regional elevada puede contribuir a generar un territorio más atractivo.

En este sentido, según Cusin y Damon (2011), la atractividad como factor de competitividad va más allá de las dimensiones económicas de los

territorios, explorando la oportunidad de enfocarse en cuestiones como su nivel de influencia sobre los actores, su capacidad de generar movimiento e incluso las propias dimensiones urbanas, sociales, culturales y políticas de los territorios (pp. 86-87).

Es razonable suponer que el descubrimiento de oportunidades de negocios vinculadas a los factores de atracción en la región del Mayo contribuya a la adopción de decisiones estratégicas que apoyen el crecimiento de las inversiones productivas en lo local y provoquen una mejora en el bienestar de sus habitantes. Por ello, cada nación, estado y región lucha por el bienestar económico y social de todos sus ciudadanos. Una forma de lograrlo es creando oportunidades a través de la atracción de inversiones, lo que incrementará las tasas de empleo y, obviamente, tendrá importantes ramificaciones económicas para una región en particular. Como resultado, la calidad de vida de sus ciudadanos también mejorará en términos de desarrollo económico y prosperidad.

Asimismo, Furio (2006) considera que la globalización y el auge producido por el comercio exterior han propiciado la movilidad de factores de la producción como el capital y el trabajo (en particular, el altamente calificado) y ello induce a pensar, como experto en planeación, sobre cuáles deben ser las variables que influyen en la recepción de un territorio de los factores productivos. En otras palabras, están interesados en identificar los factores que hacen que un lugar y su economía sean “atractivos” para la gente. Buscan saber qué tan bien pueden atraer inversiones, empleo y avances tecnológicos a esos lugares (p. 3).

La comunidad científica (Bozzano, 2000; Lara, 2017; Guzmán, 2019) expone que son diversos los factores que inciden en la atraktividad territorial, entre los que destacan y son concurrentes se enlistan:

- *Los recursos humanos.* Son una parte importante de la atraktividad territorial, ya que los empleados influyen en el éxito de una región. Además, pueden contribuir de varias formas, por ejemplo, ayudar a aumentar la productividad y eficiencia de las organizaciones mediante el acceso a una fuerza laboral suficiente, competente, educada y experimentada, con actitud de colaboración y participación que la empresa necesita, sin problemas de paros o huelgas y con baja rotación de personal (García, J., 2018).
- *La calidad de la infraestructura.* Es el soporte básico para el desarrollo de una región, proporciona los medios necesarios para

facilitar la movilidad y el acceso de los servicios públicos, tales como agua, drenaje, electricidad, carreteras, aeropuertos, parque industrial adecuado, conectividad, proveedores de servicios para sistemas de cómputo, transporte, entre otros (García, M., 2018; González, 2019).

- *El sector empresarial.* Para un impacto positivo se requieren empresas en cantidad y calidad suficiente, acceso adecuado y oportuno a materia prima, maquinaria y equipo; debe contar con innovación constante, cooperación entre las empresas, proveeduría, responsabilidad social, sin problemas de contaminación de aire y aguas, con sueldos competitivos. Además, debe prevalecer buen ambiente obrero-patronal y, desde luego, garantizarse calidad de vida laboral, ya que al mejorar los aspectos relacionados con ésta, se mejora la función financiera, aumenta el valor de mercado, se incrementa la productividad, se reducen los costos operativos, se fortalece la capacidad de retener y atraer a los mejores talentos, aumenta la lealtad y la confianza de los empleados, disminuye el ausentismo y se fortalece la reputación de la empresa (Quiroz-Campas y Espinoza-Morales, 2021).
- *La investigación y el desarrollo.* Son ingredientes fundamentales para el crecimiento económico y social de un territorio. La inversión de las empresas locales en innovación de sus productos y sus procesos, la vinculación de las universidades para apoyo a la innovación y desarrollo empresarial, la disponibilidad de profesionistas de elevada calidad y la utilización de moderna tecnología son factores que ayudan a aumentar la productividad, la competitividad y la innovación en una región, así como a mejorar las condiciones de vida de sus habitantes (López, 2018).
- *El mercado.* Si el mercado es competitivo y dinámico, es decir, si tiene un tamaño adecuado para la venta de sus productos, una tasa de crecimiento favorable, competencia, consumidores exigentes y empresariado con capacidad de adaptarse a los gustos y modas de los consumidores, puede atraer a nuevos inversores, empresas y empleos, lo que ayuda a crear una economía local más fuerte (Banco Mundial, 2018).
- *La política fiscal.* Como estrategia para estimular el desarrollo económico y la inversión, puede incluir reducciones en los

impuestos, incentivos fiscales para inversionistas, exenciones para nuevas inversiones, entre otros alicientes (García, 2017; Kirchner, 2017).

- *Un territorio atractivo.* Debe contar con instituciones tales como sistema bancario con reglas flexibles para el acceso a financiamiento por parte de los emprendedores, además de servicios de salud, educación, seguridad pública y protección civil adecuados (Banco Mundial, 2018).
- *El gobierno.* Tiene influencia en el desarrollo de lo local, y para ello debe facilitar la apertura de empresas; los funcionarios de gobierno deben conducirse con ética y honestidad con las empresas, sin favoritismos, promover la participación de éstas en las decisiones del gobierno, impulsar el desarrollo económico con políticas públicas transparentes y confiables. El gobierno también puede ayudar a impulsar la atractividad territorial a través de la promoción de una imagen positiva del territorio, la implementación de medidas de seguridad, la mejora de la calidad de vida y la preservación del patrimonio histórico, entre otras acciones.
- *El marco jurídico y social.* En un territorio, este elemento puede tener un gran impacto en la atractividad. Unos marcos jurídicos claros y estables, que protegen los derechos de propiedad y promueven la inversión, pueden atraer a empresas y emprendedores que buscan un entorno empresarial seguro y estable. Por lo contrario, un marco jurídico inestable o confuso puede disuadir la inversión y afectar negativamente la atractividad del territorio. En el mismo sentido, el marco social también ejerce un papel importante en la atractividad territorial, ya que si se ofrece un ambiente social positivo, con una buena calidad de vida, un alto nivel de bienestar social y una diversidad cultural, puede ser más atractivo para los emprendedores que buscan un lugar dónde establecerse (García, 2019).

En el ámbito internacional, los problemas de la atractividad territorial no son exclusivos de México, es decir, acorde con Elisei et al. (2018), las políticas socioeconómicas situadas en el sudeste de Europa presentan grandes retos para consolidar la atractividad en las ciudades y

regiones, ya que ante la crisis generalizada, éstas enfrentan dificultades de implementación. Por ello, se necesita un enfoque concertado para abordar la causa y no el efecto de las tendencias a la baja, sino también para aprovechar las muchas oportunidades del día: ¿por qué es “mejor” en otros lugares, o no es lo suficientemente atractivo aquí?, ¿cómo se define, se califica y se fortalece el atractivo territorial a nivel nacional? (p. 13).

La presente investigación se llevó a cabo debido a que, pese a los esfuerzos por atraer más inversión a los municipios en el sur de Sonora, pareciera ser que estos no han alcanzado concordancia con los avances que otros municipios colindantes han tenido. Por otro lado, se sabe que no todos los municipios poseen las mismas capacidades para la atracción de inversiones, por ello, es menester identificar las áreas de oportunidad relevantes donde se pueda mejorar y ser atractivos a cualquier inversionista en la región del Mayo. Así, se considera que mediante la identificación de factores (variables independientes) y análisis de la relación que tienen dichos factores con la atractividad territorial (variable dependiente), se contribuya al diseño de estrategias encaminadas a mejorar el nivel de atractividad de la región del Mayo (municipios del sur de Sonora: Navojoa, Huatabampo, Etchojoa y Álamos).

Materiales y métodos

El procedimiento para esta investigación contempló cuatro pasos:

1. *Diseño del cuestionario.* Se realizó una investigación para la identificación de los factores de atractividad considerados más importantes para los inversionistas a través de una escala tipo Likert (Malave, 2007) con 79 reactivos para la medición de los diferentes factores a evaluar, cuya escala va de 5 (más positivas) a 1 (más negativas). Se determinó evaluar nueve factores con un número determinado de ítems, a saber: recursos humanos (11 ítems), infraestructura (10), empresas (21), investigación y desarrollo (4), mercado (8), política fiscal (5), instituciones (6), gobierno (7), y marco jurídico y social (7). Para explicar y definir cuáles son los indicadores utilizados en la investigación, la tabla 1 detalla las definiciones que se han operacionalizado.

Tabla 1. Explicación detallada de las variables a investigar

Tipo de variable	Símbolo, nombre y definición	Indicadores
Independiente	<p>X_1 - Recursos humanos. Se refiere a que en la región exista fuerza laboral suficiente, competente, educada y experimentada; sin problemas de paros, huelgas y baja rotación de personal (Bozzano, 2000; Lara, 2017; García, M., 2018; Guzmán, 2019).</p>	<p>X_1, X_2, \dots, X_{11} Medidos con escala de Likert</p>
	<p>X_2 - Infraestructura. Acceso de los servicios públicos tales como agua, drenaje, electricidad, carreteras, aeropuertos, parque industrial adecuado, conectividad, proveedores de servicios para sistemas de cómputo, transporte, etc. (Bozzano, 2000; Lara, 2017; García, J., 2018; Guzmán, 2019; González, 2019).</p>	<p>X_1, X_2, \dots, X_{10} Medidos con escala de Likert</p>
	<p>X_3 - Empresa. Se requieren empresas en cantidad y calidad, acceso suficiente y oportuno a materia prima, maquinaria y equipo, innovación, cooperación entre empresas, responsabilidad social, sueldos competitivos y calidad de vida laboral (Bozzano, 2000; Quiroz-Campas y Espinoza-Morales, 2021).</p>	<p>X_1, X_2, \dots, X_{21} Medidos con escala de Likert</p>
	<p>X_4 - Investigación y Desarrollo. Inversión en innovación y tecnología en productos y procesos vinculados con universidades, disponibilidad de profesionistas de calidad (Lara, 2017; López, 2018).</p>	<p>X_1, X_2, \dots, X_4 Medidos con escala de Likert</p>
	<p>X_5 - Mercado. Que sea competitivo, dinámico, crecimiento favorable, competencia, consumidores exigentes y empresariado con capacidad para adaptarse al cambio (Bozzano, 2000; Banco Mundial, 2018).</p>	<p>X_1, X_2, \dots, X_8 Medidos con escala de Likert</p>
	<p>X_6 - Política fiscal. Existencia de estrategias tales como reducciones de impuestos, incentivos fiscales, exenciones para nuevas inversiones, etc. (Bozzano, 2000; Lara, 2017; García, 2017; Kirchner, 2017).</p>	<p>X_1, X_2, \dots, X_5 Medidos con escala de Likert</p>

Tipo de variable	Símbolo, nombre y definición	Indicadores
	<p>X_7 – Instituciones. Contar con sistema bancario, reglas flexibles de acceso a financiamiento, servicios de salud, educación, seguridad pública y protección civil adecuados (Lara, 2017; Banco Mundial, 2018; Guzmán, 2019).</p>	<p>X_1, X_2, \dots, X_6 Medidos con escala de Likert</p>
	<p>X_8 – Gobierno. Facilitador de apertura de empresas, funcionarios éticos y honestos, impulsor del desarrollo económico con políticas públicas transparentes y confiables (Lara, 2017; Guzmán, 2019).</p>	<p>X_1, X_2, \dots, X_7 Medidos con escala de Likert</p>
	<p>X_9 – Marco jurídico social. Reglas claras y estables, que protejan los derechos de propiedad y promuevan la inversión (Bozzano, 2000; García, 2019; Guzmán, 2019).</p>	<p>X_1, X_2, \dots, X_7 Medidos con escala de Likert</p>
Dependiente	<p>Y – Atractividad territorial. Capacidad de los lugares para “atraer” a las personas en invertir recursos para actividades productivas (Servillo et al., 2011; Guzmán, 2019).</p>	<p>X_1, X_2, \dots, X_9 Medidos con escala de Likert</p>

Fuente: elaboración propia.

2. *Muestra y técnica de recolección de datos.* De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), esta investigación fue descriptiva con enfoque cuantitativo, ya que se procedió a la recolección de datos para la aplicación de un análisis estadístico correlacional-causal.

El universo de estudio estuvo constituido por empresarios o directivos de las pymes del sector comercio y servicios de la región del Mayo. Para integrar la muestra, se recuperó información del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi, 2021), de donde se obtuvo una población de 147 pymes del sector comercio y servicios. Para los efectos del estudio, se utilizó la fórmula para la obtención de muestras con poblaciones finitas, no probabilísticas, con error de muestreo aceptable hasta 5%, probabilidad de ocurrencia del 0.5% y nivel de confianza de 95%, de acuerdo con la fórmula siguiente (Aguilar, 2005):

$$\eta = \frac{[Z^2 * (pqN)]}{[(N - 1)\varepsilon^2 + Z^2 * pq]}$$

Donde:

η = tamaño de la muestra

N = población

Z^2 = nivel de confianza deseado

ε^2 = nivel de error permitido

p = proporción de la población con la característica deseada (probabilidad de ocurrencia)

q = proporción de la población sin la característica deseada (probabilidad de no ocurrencia)

$$\eta = \frac{[1.962 * (.5 * .5 * 147)]}{[(147 - 1) * .052 + 1.962 * .5 * .5]} = 107 \text{ directivos}$$

Los instrumentos fueron aplicados en el periodo del 23 de octubre al 03 de diciembre de 2022. Se visitaron 107 pymes del sector comercio y servicios en la región del Mayo; una parte de la muestra se entrevistó en la misma empresa y la otra parte respondió por correo electrónico.

3. *Ecuación de la regresión.* Se plantearon hipótesis que permitieron establecer un modelo que definiera las participaciones directas de las variables independientes X sobre la variable dependiente Y , estableciendo la siguiente ecuación general de regresión lineal múltiple:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 \\ + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \beta_9 X_9 + \varepsilon$$

En donde:

β_0 = constante del modelo $\beta_1 \dots \beta_2 \dots \beta_9$ = betas del modelo

Y = variable a predecir

$\beta_1 X_1 \dots \beta_9 X_9$ = parámetros desconocidos a estimar

ε = error de estimación

4. *Técnica de análisis de datos.* Utilizando el programa SPSS v. 25, se procesaron los datos obtenidos dándoles un tratamiento estadístico e inferencial. Además, se determinaron las pruebas de fiabilidad y validez del instrumento mediante el estadístico de alfa de Cronbach.

Resultados

Análisis de fiabilidad

Para comprobar la idoneidad y confianza del instrumento, se requiere que cumpla con dos requisitos: confiabilidad y validez (González, 2008, p. 173). En cuanto a la validez, Paella y Martins (2003, citado en March y Martínez, 2015) definen a la validez como la falta de tendencias, representando así la relación existente entre lo que se mide y lo que realmente se quiere medir; cuando se habla de validez en un instrumento de investigación, se hace referencia a que éste debe medir aquello para lo que fue diseñado (p. 112). Por otro lado, March y Martínez (2015) delimitan la confiabilidad como una condición necesaria para que exista validez en un instrumento, ya que si éste no arroja evidencias suficientes, no es ideal para recolectar información (p. 115). Asimismo, González (2008) menciona que la confiabilidad puede ser medida a través de la consistencia interna por medio del coeficiente alfa de Cronbach, el cual es considerado como un estimador estable de la confiabilidad calculada por una prueba. Este coeficiente analiza el alcance con el que los ítems del instrumento miden de una manera coherente, su valor fluctúa entre 0.00 y 1.00.

Finalizando con las encuestas, se procedió a la validación por medio del análisis de alfa de Cronbach de forma global de las variables independientes y la variable dependiente, resultados que se muestran en la tabla 2:

Tabla 2. Alfa de Cronbach por variable

VL - Variables latentes	Número de elementos (ítems)	Alpha de Cronbach (α)
X ₁ - Recursos humanos	11	0.782
X ₂ - Infraestructura	10	0.797
X ₃ - Empresa	21	0.876
X ₄ - Investigación y desarrollo	4	0.789
X ₅ - Mercado	8	0.739
X ₆ - Política fiscal	5	0.729
X ₇ - Instituciones	6	0.787
X ₈ - Gobierno	7	0.848
X ₉ - Marco jurídico y social	7	0.816
Y - Atractividad territorial	9	0.892

Nota: para que sea válido el instrumento, se consideró un $\alpha \geq 0.7$.

Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos con el α mostrado en la tabla 2 reflejan una $\bar{\alpha}$ de 0.8055 de este indicador, permitiendo analizar la fiabilidad de 88 ítems, los cuales no hubo necesidad de eliminar para aumentar los valores de este indicador, aceptando la validez y fiabilidad del instrumento diseñado.

Análisis estadístico de regresión lineal múltiple

Para determinar la correlación de las variables independientes con la variable dependiente, Romero (2012) menciona que el p valor (grado de significancia) demuestra el grado de credibilidad que tiene la hipótesis nula: si el valor de p se encuentra entre 0.05 y 0.001, significa que la hipótesis nula puede ser rechazada, por lo contrario, si el p valor es superior a 0.05, no se tendrían motivos suficientes para desecharla, por tanto, sería cierta (p. 442). Los resultados obtenidos mediante el empleo del SPSS v. 25, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%, se muestran en la tabla 3, donde se especifican con detalle los resultados de la regresión múltiple.

Tabla 3. Resumen del modelo

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R ²	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl ¹	gl ²	
1	.311 ^a	.097	.088	.373	.097	11.270	1	105	.001
2	.571 ^b	.326	.313	.324	.229	35.405	1	104	.000
3	.734 ^c	.539	.525	.269	.213	47.487	1	103	.000
4	.737 ^d	.544	.526	.269	.005	1.041	1	102	.310
5	.740 ^e	.547	.525	.269	.004	.828	1	101	.365
6	.753 ^f	.567	.541	.265	.020	4.543	1	100	.035
7	.764 ^g	.583	.554	.261	.016	3.905	1	99	.051
8	.765 ^h	.585	.551	.262	.001	.344	1	98	.559
9	.767 ⁱ	.589	.551	.262	.004	.974	1	97	.326

Nota: R² se refiere al coeficiente de determinación, en este caso, entre más cercano esté a 1, indica que el modelo predice perfectamente la correlación entre las variables (International Business Machines Corporation [IBM], 2023), se busca entonces que, cuando menos, este coeficiente alcance >0.5.

Fuente: elaboración propia.

Con base en los resultados del resumen, se generaron nueve modelos, de los cuales solamente cinco presentan un grado de significancia con valores de 0.000 hasta 0.05. Por ende, el modelo siete es el que mejor explica la relación entre las variables independientes con la dependiente, empero, no todas están incluidas, esta modelación presenta un grado de significancia (p valor) de 0.051, excluyendo éste a X_8 – Gobierno y X_9 – Marco Jurídico y Social, en otras palabras, implica la inclusión de factores como Recursos Humanos – X_1 , Infraestructura – X_2 , Empresas – X_3 , Investigación y Desarrollo – X_4 , Mercado – X_5 , Política Fiscal – X_6 e Instituciones – X_7 , latentes con el tema de Atractividad territorial – \mathcal{Y} .

En un segundo plano, para contrastar los resultados obtenidos en el resumen del modelo, se realizó un análisis de la varianza (ANOVA). De acuerdo con Dagnino (2014), este análisis permite medir el efecto de los factores sobre la varianza de una determinada variable, sirviendo este test como prueba de medición de la significatividad de una variable sobre otra, es decir, si el resultado del ANOVA arroja que es poco probable que la hipótesis nula sea verdadera y se asocie a un valor de $p < 0.05$ (u otro nivel α elegido), entonces se acepta la hipótesis alternativa (tabla 4).

Este análisis presenta otra perspectiva del grado de significancia de los factores; en los resultados del ANOVA se generaron nueve modelos que muestran su interacción con diferentes predictores (variables independientes - X), en cuya totalidad, el p valor oscila de 0.000 hasta 0.001, permitiendo entonces rechazar la H_0 y aceptando la H_a , sin embargo, el modelo que mejor explica la relación de \mathcal{Y} con X es el modelo nueve, presentando un grado de significancia de 0.000 y en cuyo caso entran las nueve variables: Recursos Humanos – X_1 , Infraestructura – X_2 , Empresas – X_3 , Investigación y Desarrollo – X_4 , Mercado – X_5 , Política Fiscal – X_6 , Instituciones – X_7 , Gobierno – X_8 y Marco jurídico y social – X_9 , que inciden significativamente con la Atractividad territorial – \mathcal{Y} .

Otro análisis de suma importancia refiere a la correlación bivariada, la cual, según Castilla et al. (2003), permite medir el grado de dependencia entre dos o más variables mediante la cuantificación por los coeficientes de correlación lineal de Pearson, de Spearman y la Tau- b de Kendall con sus respectivos niveles de significación. Por su parte, Hernández et al. (2018) afirman que, para que la correlación de Pearson sea fuerte, debe ser $0.50 \leq |r_{xy}| < 1.00$, mientras que de presentarse una correlación de $0.30 \leq |r_{xy}| < 0.50$, implicaría que ésta es moderada, pero de ser $0.10 \leq |r_{xy}| < 0.30$, ésta se mostraría como una correlación débil (p. 590).

Tabla 4. ANOVA^a

	<i>Modelo</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>gl</i>	<i>Media cuadrática</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regresión	1.567	1	1.567	11.270	.001 ^b
	Residuo	14.601	105	.139		
	Total	16.168	106			
2	Regresión	5.275	2	2.638	25.184	.000 ^c
	Residuo	10.893	104	.105		
	Total	16.168	106			
3	Regresión	8.713	3	2.904	40.123	.000 ^d
	Residuo	7.456	103	.072		
	Total	16.168	106			
4	Regresión	8.788	4	2.197	30.364	.000 ^e
	Residuo	7.380	102	.072		
	Total	16.168	106			
5	Regresión	8.848	5	1.770	24.416	.000 ^f
	Residuo	7.320	101	.072		
	Total	16.168	106			
6	Regresión	9.166	6	1.528	21.818	.000 ^g
	Residuo	7.002	100	.070		
	Total	16.168	106			
7	Regresión	9.432	7	1.347	19.802	.000 ^h
	Residuo	6.736	99	.068		
	Total	16.168	106			
8	Regresión	9.455	8	1.182	17.255	.000 ⁱ
	Residuo	6.713	98	.068		
	Total	16.168	106			
9	Regresión	9.522	9	1.058	15.442	.000 ^j
	Residuo	6.646	97	.069		
	Total	16.168	106			

Nota: ANOVA (Analysis of Variance), en español, es el análisis de la varianza, lo que se busca es que el grado de significancia o *p* valor sea < 0.05.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5. Análisis de correlación bivariado

N = 107		Empre InfraE	Merk2	Instit InvDes	Recursos H	PolFisc MarcoJS	Gobi
Fuerte	Correlación de Pearson	.679**	.548**				
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000				
Moderada	Correlación de Pearson		.353**	.347**	.338**	.311**	
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.001	
Débil	Correlación de Pearson				.248*	.229*	.207*
	Sig. (bilateral)				0.010	0.018	0.033

Nota: * La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con los resultados reflejados en la tabla 5, las variables que presentaron una correlación fuerte con la Atractividad territorial fueron *Empresa*, con una correlación de 0.679, e *Infraestructura*, con 0.548. Por su parte, cuatro mostraron una correlación moderada: *Mercado* con 0.353, *Instituciones* con 0.347, *Investigación y desarrollo* con 0.338 y *Recursos humanos* con 0.311; finalmente, las variables que presentaron una correlación débil fueron *Política fiscal* con 0.248, *Marco jurídico y social* con 0.229 y *Gobierno* con 0.207. En resumen, de acuerdo con el análisis de correlación de Pearson, todas las variables independientes se relacionaron con la variable Υ en mayor o menor intensidad, presentando un grado de significancia menor a 0.05, definiendo entonces que la variable independiente X_3 (*Empresa*) es la que mayor correlación tiene con respecto a Υ (*Atractividad territorial*) con 67.9%, mientras que la variable X_8 (*Gobierno*) resulta ser la que menos se relaciona con la Υ , presentando una correlación de 20.7 por ciento.

Finalmente, para establecer la relación que se produce entre la variable dependiente Υ con un conjunto de variables independientes (X_1, X_2, \dots, X_n), es menester realizar el análisis de regresión lineal múltiple (Barón y Téllez, 2004), la cual se aplica al caso en que la variable respuesta sea de tipo numérico. Para esto, se plantearon hipótesis que permitieron establecer un modelo que defina las participaciones directas de las variables independientes X sobre la variable dependiente Υ , estableciendo la siguiente ecuación general de regresión lineal múltiple:

$$\Upsilon = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \beta_9 X_9 + \varepsilon$$

En donde:

β_0 = constante del modelo

$\beta_1 \dots \beta_2 \dots \beta_9$ = betas del modelo

Υ = variable a predecir

$\beta_1 X_1 \dots \beta_9 X_9$ = parámetros desconocidos a estimar

ε = error de estimación

De esta manera, la siguiente tabla muestra los coeficientes no estandarizados para estimar cuál modelo es el que mejor explica la relación entre las variables:

Tabla 6. Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
9	(Constante)	1.196	.273		4.388	.000
	RecursosH (Agrupada)	.089	.042	.150	2.111	.037
	InfraE (Agrupada)	.109	.043	.206	2.546	.012
	Empre (Agrupada)	.317	.058	.454	5.498	.000
	InvDes (Agrupada)	.026	.040	.048	.653	.515
	Merk2 (Agrupada)	.035	.045	.058	.779	.438
	PolFisc (Agrupada)	.087	.042	.142	2.080	.040
	Instit (Agrupada)	.062	.038	.133	1.633	.106
	Gobi (Agrupada)	-.032	.034	-.075	-.923	.358
	MarcoJS (Agrupada)	.051	.052	.081	.987	.326

Nota: a. Variable dependiente: AtracT (Agrupada).

En la versión 25 del SPSS se generaron nueve modelos, sin embargo, se presenta el modelo nueve, pues es el que muestra la interacción con todas las variables independientes; en los anteriores modelos no se presentan diferencias significativas. Adicionalmente, se acepta un p valor menor a 0.05.

Fuente: elaboración propia.

Con estos resultados se puede observar que, de las nueve variables independientes, solamente Recursos humanos, Infraestructura, Empresas y Política fiscal presentaron un p valor de 0.037, 0.012, 0.000 y 0.040, respectivamente, es decir, que con estas variables, por su nivel de significancia, este modelo explica mejor la relación con la Atractividad territorial, excluyendo a variables tales como: Investigación y desarrollo

(0.515), Mercados (0.438), Instituciones (0.106), Gobierno (0.358) y Marco jurídico y social (0.326), quedando entonces la siguiente ecuación:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_6 X_6 + \varepsilon, \text{ es decir,}$$

$$Y(\text{Atractividad territorial}) = 1.196 + 0.089 X_1(\text{Recursos humanos}) +$$

$$0.109 X_2(\text{Infraestructura}) + 0.317 X_3(\text{Empresa}) +$$

$$0.087 X_6(\text{Política fiscal}) + \varepsilon$$

Discusión

En la actualidad, no existen estudios tan precisos que analicen estadísticamente y de manera conjunta la relación de factores como los recursos humanos, la infraestructura, las empresas, la investigación y desarrollo, el mercado, la política fiscal, las instituciones, el gobierno y el marco jurídico-social con la atractividad territorial, consecuentemente, no hay evidencia palpable de un análisis regional, empero, es importante precisar que de manera individual o dual sí existe evidencia, es decir, estudios como el de Elhasbi et al. (2017) han analizado la correlación de la Atractividad territorial (AT) con factores como: Política (FP), Economía (FEC), Sociedad y cultura (FSC), Tecnología (FT), Ecología (FCO), Asuntos legales (FL), y la Proximidad (FPR); en este estudio se validaron las hipótesis H_2 FEC \rightarrow AT con β 0.465 y un p valor de 0.002; H_3 FSC \rightarrow AT con β 0.230 y un p valor de 0.045; H_4 FPR \rightarrow AT con β 0.256 y un p valor de 0.030 y H_5 FT \rightarrow AT con β 0.339 y un p valor de 0.008, resultando entonces cuatro de los ocho factores que inciden significativamente en la Atractividad Territorial (p. 33). Otro estudio realizado por Laoutec et al. (2021) se enfocó en analizar la correlación estadística entre la Atractividad Territorial (AT) con factores como: Estabilidad Política, Macroeconómica y Social (SPMS), Infraestructura, Digitalización e Inteligencia Territorial (IDIT), Acceso a Recursos naturales y Mercados (ARM). En este estudio, se utilizó la prueba de Hosmer-Lemeshow, la cual confirma la aceptación de las hipótesis alternativas H_1 , H_2 y H_3 , mostrando un índice de bondad de ajuste (GoF) de 0.657 y un p valor de 0.034 para IDIT, p valor de 0.025 para SPMS y p valor de 0.042 para ARM (p. 222). Estos resultados son contrastados con el presente estudio, en donde se puede observar

que, de las nueve variables independientes propuestas, solamente recursos humanos, infraestructura, empresas y política fiscal presentaron un p valor de 0.037, 0.012, 0.000 y 0.040, respectivamente, es decir, que este modelo, con tales variables por su nivel de significancia, explica mejor la relación con la Atractividad territorial, excluyendo a variables tales como: Investigación y desarrollo (0.515), Mercados (0.438), Instituciones (0.106), Gobierno (0.358) y Marco jurídico y social (0.326).

Conclusión

Los resultados apoyan la teoría respecto a que los inversionistas son muy analíticos a la hora de seleccionar un territorio geográfico para abrir algún negocio; en este estudio, fueron nueve los factores que los empresarios tomaron principalmente en cuenta para evaluar si un territorio tiene atractividad para la inversión: recursos humanos, infraestructura, empresa, investigación y desarrollo, mercado, política fiscal, instituciones, gobierno y marco jurídico y social, los cuales contemplan, en conjunto, 77 elementos diversos que sirven de apoyo para un análisis más pormenorizado de cada factor.

En tal sentido, los distintos análisis, como el resumen del modelo, el ANOVA, el análisis bivariado con la correlación de Pearson y la regresión lineal múltiple, demuestran una correlación estadística en común de dos de las nueve variables propuestas, a saber: Infraestructura (X_2) y Empresas (X_3), con un p valor entre 0.000 y menores a 0.05. Empero, cada análisis incluye en menor o mayor medida las variables del estudio; *i. e.*, derivado del análisis de regresión múltiple, el modelo que mejor se ajusta a los datos considera siete de las nueve variables propuestas en el modelo original con un alto grado de significancia. Además, los resultados de la prueba ANOVA indican que todas las variables independientes en el modelo 9 inciden en la variable dependiente con un p valor de 0.000; por otro lado, el análisis de Pearson refleja una correlación bivariada con las nueve variables independientes, unas con más fuerza que otras.

Finalmente, con el análisis de regresión lineal, el modelo que mejor explica la relación con la atractividad territorial considera sólo cuatro variables de las nueve propuestas. Por lo anterior, se concluye que los empresarios de la región del Mayo, estadísticamente, consideran que el

elemento que aporta significativamente a la atractividad territorial es que en la región existe fuerza laboral suficiente, competente, educada y experimentada, sin problemas de paros, huelgas y baja rotación de personal (p valor de 0.037); además, se tiene acceso de los servicios públicos, tales como agua, drenaje, electricidad, carreteras, aeropuertos, parque industrial adecuado, conectividad, proveedores de servicios para sistemas de cómputo, transporte, entre otros (p valor 0.012); en el mismo sentido, también se cuenta con empresas con probada cantidad y calidad, acceso suficiente y oportuno a materia prima, maquinaria y equipo, innovación, cooperación entre empresas, responsabilidad social, sueldos competitivos y calidad de vida laboral (p valor 0.000), así como una adecuada política fiscal al contar con estrategias tales como reducciones de impuestos, incentivos fiscales, exenciones para nuevas inversiones, entre otros alicientes (p valor 0.040).

Referencias

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Revista Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338. <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Amezcuca, R. y Rodríguez, A. (2016). La atractividad territorial: ¿un concepto operativo para la planificación regional? *Ensayos de Economía*, 27(52), 81-106.
- Banco Mundial. (2018). *La economía mundial crecerá 3,1 por ciento en 2018, pero el potencial de crecimiento futuro genera inquietud*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/01/09/global-economy-to-edge-up-to-3-1-percent-in-2018-but-future-potential-growth-a-concern>
- Barón, F. J. y Téllez, F. (2004). *Apuntes de bioestadística: tercer ciclo en ciencias de la salud y medicina*. Universidad de Málaga. <https://www.bioestadistica.uma.es/baron/apuntes/ficheros/cap06.pdf>
- Bartlett, J. y Bannister, D. (2020). Competitividad y atractividad territorial: una nueva mirada a la competitividad territorial. *International Journal of Strategic Property Management*, 24(3), 258-273.
- Bozzano, H. (2000). Atractividad territorial y cementerios industriales. Fortalezas y debilidades de la reestructuración industrial en la región

- metropolitana de Buenos Aires. *Polígonos: Revista de Geografía*, 10, 137-153. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.10644/pr.10644.pdf
- Castilla, D., Córdón, E., Cortés, C., Jiménez, R. y Pérez, G. (2003). Correlación en SPSS. Mimeo.
- Cusin, F. y Damon, J. (2011). La atraktividad, condición de las ciudades del futuro: clasificaciones, retos y estrategias urbanas. *Revista Sotavento*, (18)1. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/2972>
- Dagnino, J. (2014). Análisis de varianza. *Revista Chilena de Anestesia*, (43)4, 306-310. <https://revistachilenadeanestesia.cl/PII/revchilanestv43n04.07.pdf>
- Delgado, L. (2019). Desarrollo territorial y su influencia en la atraktividad turística: una aproximación a la gestión pública. *Estudios de Economía Aplicada*, 37(2), 353-374.
- Echeverría, A., González, C., López, E. y Castro, M. (2019). Atraktividad territorial y competitividad regional. *Revista de Estudios Regionales*, 13(2), 131-146.
- Elhasbi, A., Barkaoui, M., Bouksour, O. y Kamach, O. (2017). Les déterminants de l'atraktivité territoriale des entreprises manufacturières et logistiques étrangères: application à la ville de Tanger – Maroc. *Le Reveu Gestion et Organisation*, (9)1, 25-36. <https://www.science-direct.com/science/article/pii/S2214423417300467>
- Elisei, P., Leopa, S. y Miruna, D. (2018). *Territorial attractiveness monitoring plataform: a handbook for policy planners*. European Union Founds.
- Fernández, J. R. y Aznar, M. D. (2017). Análisis de la atraktividad territorial desde el ámbito de la competitividad. *Estudios de Economía Aplicada*, 35(2), 299-310.
- Franquet, J. M. (2008). *Un modelo racional de organización territorial: aplicación a Cataluña*. [Tesis doctoral] Universidad Internacional de Cataluña. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:UNEDCentroAsociadoTortosa-Libros-7140/Franquet_Bernis_Modelo-racional.pdf
- Furio, E. (2006). *La atraktividad económica de los territorios*. Hal Open Science. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00119640/document>

- García, J. (2018). Atractividad territorial: una aproximación desde la perspectiva de los recursos humanos. *Revista de Estudios Regionales*, 45, 1-17.
- García, M. (2017). Política fiscal y atractividad territorial: un análisis de la evidencia empírica. *Revista de Economía Aplicada*, 25(2), 149-174.
- García, M. (2018). La infraestructura como factor de atractividad territorial. *Revista de Estudios Regionales*, 128, 1-16.
- García, M. (2019). El marco jurídico y social como factor de atractividad territorial. *Revista de Estudios Regionales*, 49, 13-24.
- García, M., Rivera, J. y Pérez, R. (2020). La relación entre atractividad territorial y competitividad regional. *Revista de Estudios Regionales*, 14(1), 39-48.
- González, J. (2019). Una aproximación desde el enfoque de la economía regional. *Cuadernos de Desarrollo Regional*, 41, 1-14.
- González, Y. (2008). Instrumento Cuidado de comportamiento profesional: validez y confiabilidad. *Aquichan*, 8(2), 170-182. <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v8n2/v8n2a06.pdf>
- Guzmán, A. (2019). La atractividad territorial: análisis de los factores que influyen en el desarrollo turístico de los destinos. *Journal of Tourism and Heritage Research*, (2)3, 408-429. <http://www.jthr.es/index.php/journal/article/download/64/112/#:~:text=La%20comunidad%20cient%C3%ADfica%20sostiene%20que,2017%2C%20Fabry%3B%202009>
- Hernández, J. D., Espinoza, J. F., Peñalosa, M. E., Rodríguez, J. E., Chacón, J. G., Toloza, C. A., Arenas, M. K., Carrillo, S. M. y Bermúdez, V. J. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Revista Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587-595. <https://www.redalyc.org/journal/559/55963207025/55963207025.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5a. Ed.). McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. Inegi. <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>
- International Business Machines Corporation. (2023). *Statistical terms: R2*. <https://www.ibm.com/docs/en/cognos-analytics/11.1.0?topic=terms-r2>

- Karray, Z. y Toumi, S. (2007). Investissement direct étranger et attractivité appréciation et enjeux pour la Tunisie. *Revue d'Économie Régionale & Urbaine*, 3, 479-501. https://ideas.repec.org/a/cai/rerarc/reru_073_0479.html
- Kirchner, M. (2017). La política fiscal como herramienta para la atracción de inversión extranjera directa y el desarrollo económico. *Revista de Estudios Regionales*, 25, 1-14.
- Laoutec, C., Alj, B. y Joussef, J. (2021). L'attractivité des investissements directs étrangers à l'heure de la crise sanitaire du COVID-19: Étude comparative pour le cas du Maroc. *Revue Internationale du Chercheur*, (2)1, 206-225. <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1174023.pdf>
- Lara, R. (2017). *Lo smart como dispositivo de atraktividad territorial: revisión del caso de Tequila como destino turístico inteligente*. https://www.researchgate.net/publication/332083149_LO_SMART_COMO_DISPOSITIVO_DE_ATRACTIVIDAD_TERRITORIAL_REVISION_DEL_CASO_DE_TEQUILA_COMO_DESTINO_TURISTICO_INTELIGENTE
- López, P. (2018). La inversión en I+D como herramienta para mejorar la atraktividad territorial. *Revista Internacional de Desarrollo Regional*, 10(1), 1-11.
- Malave, N. (2007). *Trabajo modelo para enfoques de investigación acción participativa. Programas Nacionales de Formación. Escala tipo Likert* [Tesis]. Instituto Universitario de Tecnología Jacinto Navarro Vallencia, Universidad Politécnica Experimental de Paria.
- March, T. y Martínez, M. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 20, 107-127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844563>
- Pérez, M. (2019). Atraktividad territorial y competitividad: una mirada crítica al caso de España. *Revista de Estudios Regionales*, 37, 5-19.
- Quiroz-Campas, C. y Espinoza-Morales, F. (2021). Análisis de la calidad de vida laboral de las pequeñas y medianas empresas del Sur Sonora, a través de redes neuronales artificiales. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 33(2), 127-137. <https://doi.org/10.33975/riuv.vol33n2.746>

- Raffestin, C. (1986). Ecogenèse territoriale et territorialité. En F. Auriac y R. Brunet (Eds.). *Espaces, jeux et enjeux*. Fayard & Fondation Diderot. Université de Geneve. <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:4419>
- Romero, N. (2012). La revolución en la toma de decisiones estadísticas: el *p*-valor. *Revista Telos*, (14)3, 439-446. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99324907004.pdf>
- Sánchez, G. (2013). Competitividad de las 32 entidades federativas de México para inducir la inversión privada y para dinamizar la demanda local. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, (7)1. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/329>
- Servillo, L., Aktinson, R. y Russo, A. P. (2011). Territorial attractiveness in EU urban and spatial policy: a critical review and future research agenda. *European Urban and Regional Studies*, 19(4), 349-365. https://www.researchgate.net/publication/258136485_Territorial_attractiveness_in_EU_urban_and_spatial_policy_A_critical_review_and_future_research_agenda
- Zabala, L. y Acevedo, D. (2012). Atractividad territorial y competitividad: una aproximación desde el desarrollo local. *Documents de treball*, 10, 1-13.

Capítulo VII

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES DE RESTAURANTES SOBRE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Edgar Orlando Parra Romero, Luis Fernando Erro Salcido,
Yazbet Mendívil Valdez

Resumen

El presente estudio tiene relevancia para las organizaciones, pues la actividad económica de alimentos y bebidas representa 1.1% del Producto Interno Bruto total en el país; para 2018, generaba millones de pesos y alcanzaba 7.5% del personal ocupado total. Por tanto, este trabajo tuvo como objetivo delimitar los factores más importantes que los consumidores identifican en el servicio de los restaurantes, esto a través de un estudio cuantitativo, no experimental de diseño transaccional y alcance exploratorio y descriptivo, para lo cual se utilizó un instrumento con 22 ítems y 5 opciones de respuesta en escala Likert. Los resultados permitieron identificar la capacidad de respuesta y la empatía como aquellas variables que obtuvieron los niveles más bajos de apreciación por los encuestados, lo que puede deberse a la falta de identificación de los empleados para entender las necesidades del cliente. Los datos arrojan niveles de percepción adecuados por parte de los encuestados, salvo en la dimensión de capacidad de respuesta, con 62.4% de insatisfacción, y empatía con 52.4%. Se concluye que la empresa debe prestar más atención en la búsqueda de satisfacer los deseos del cliente y con ello mejorar su sistema de atención.

Antecedentes

Durante la era del descubrimiento de la calidad y los sistemas que la componen, surgen las normas ISO, las cuales tienen como principal propósito facilitar la entrega de productos y servicios, haciendo con ello que las empresas logren claras diferenciaciones entre sus competidores; Vasquez y Vázquez (2021) refieren la creación del comité técnico en 1979, el cual recomendó que las empresa implementaran comparaciones entre ellas, partiendo de igualdad de circunstancias, mediante un sistema que las respaldara, denominado ISO (International Organization for Standardization).

Para el año 2000, las normas que usaban las diversas organizaciones sufrieron cambios debido a una extensa revisión de su estructura en términos administrativos, llevándolos a proponer una nueva redacción donde todo era más genérico, facilitando así su lectura y aplicación en las empresas, incluyendo a las de tipo gubernamental, comercial, industriales de manufacturación, entre otras. Por ejemplo, la norma ISO 9000:2000 estableció ocho requerimientos clave para mejorar la magnitud de satisfacción respecto a la captación de los comensales, mencionando los siguientes: la organización enfocada en los consumidores, el liderazgo, la participación de las personas, el enfoque en los diversos procesos que se realicen para una mejora continua y con relaciones benéficas entre los proveedores.

Según Soler et al. (2016), la motivación laboral ejerce un papel muy importante para alcanzar un buen desempeño, lo que implica que se observe un ambiente pacífico y de compañerismo entre los trabajadores, repercutiendo en los grados de satisfacción adecuados. En los inicios del siglo XVIII, con la llegada de la industrialización, gran parte de los talleres artesanales desapareció.

Teoría de la motivación de Maslow

Para Najul (2011), la teoría de las necesidades de Maslow debe establecer un nivel dentro de la calidad en el servicio, ya que para medir la atención brindada se deben analizar sus satisfacciones, saciar la sed de las personas, así como también mantener una temperatura corporal

adecuada y una alimentación balanceada y, con esto, se mantendrá un equilibrio donde se podrá obtener una buena percepción con base en lo que se provea al cliente.

Calidad total

La teoría de la calidad total fue planteada por Edward W. Deming en 1982 (Najul, 2011). De acuerdo con el mejoramiento de los procesos de dirección de la compañía y, con ello, las experiencias de los visitantes que serán atraídos de manera solitaria, aquí el recurso humano será la pieza más importante para alcanzar los objetivos planteados. Previo a esto, se propusieron 14 principios considerados para mejorar los procedimientos llevados a cabo en las organizaciones, con lo que se pretendió obtener una atención completa en todos los ámbitos de los servicios ofrecidos.

Teniendo en cuenta los catorce principios que sustentan la teoría, se puede concluir que los puntos más importantes a considerar por su valor de repetición en los documentos analizados son las escalas de escolaridad de los trabajadores, sus procesos y constancia en la participación en los programas de capacitación y, sobre todo, el interés por su autoformación como parte de su desarrollo personal; todo ello integra los factores básicos que favorecerán una mejora en el desempeño de la empresa para alcanzar sus objetivos (Najul, 2011).

Estudios relacionados con la calidad en el servicio al cliente

El estudio SERVQUAL fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, y actualizado por Solano y Uzcátegui (2017); en éste se hizo la evaluación con base en la opinión y comentarios directos de los comensales, según la atención recibida. El instrumento tiene un amplio nivel de uso profesional para la gestión de empresas, cuenta con cinco dimensiones, a saber: aspecto tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía.

La medición se llevó a cabo por medio de dos encuestas aplicadas a los informantes que constan de 22 ítems cada una, valoradas en una escala Likert de siete puntos; éstas se completaron en dos momentos: antes y después de recibir el servicio; posteriormente, se identificaron las brechas entre la magnitud de la expectativa y lo percibido por medio de las diferentes preguntas, se presentó un mayor valor en (*P*) que se abrevió para referirse a lo percibido post atención; con esto, Solano y Uzcátegui (2017) concluyeron que la evaluación del cliente llega después de ser atendido.

Asimismo, Moreira-Mera et al. (2020) realizaron su estudio asentado en el instrumento SERVQUAL, fundamentado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, donde se evaluó la calidad que se les brindó a los clientes del restaurante MNT. El cuestionario se basó en los 22 ítems originales, a partir de los cuales se evaluaron las cinco dimensiones que presentan los creadores del estudio. Ellos utilizaron una escala de respuesta que va desde el resultado esperado hasta el mucho menos de lo esperado, abarcando cinco opciones numéricas.

Los resultados no fueron los esperados, ya que se encontró que la calidad brindada no es la suficiente para satisfacer a las personas; en el vaciado de los datos se pudo obtener que los servicios que se brindan no son los más esperados por los comensales, quienes calificaron los elementos tangibles como las apariencias visuales del lugar; de igual forma, se pudo agregar que los dependientes no utilizaron su vestimenta de forma adecuada, y que las instalaciones reflejan un descuido muy grande; por último, se registró que no se presenta un ambiente propicio para una estancia agradable; por tanto, la escala “mucho menos de lo esperado” predominó como la tasa más alta que desfavorece al restaurante (Moreira-Mera et al., 2020).

Por otra parte, Coronel et al. (2019) también desarrollaron su estudio con base en el instrumento SERVQUAL, tomando los 22 ítems originales que abarcaron las cinco dimensiones propuestas por los creadores del instrumento; se tomaron en cuenta algunas preguntas por cada dimensión, en el caso de tangibilidad, se plantearon cuatro cuestiones, en confiabilidad cinco, en respuesta cuatro, en seguridad cuatro, y en empatía cinco preguntas. Para esto, se utilizó una escala de Likert de cinco puntos que va desde “completamente acordado” hasta “completamente en desacuerdo”.

Fueron encuestados 348 clientes, se encontró que las expectativas del cliente sobre el servicio fueron más elevadas en el caso de la dimensión de confianza, seguida por la tangibilidad, lo que significa que el restaurante satisface las expectativas que el comprador tiene antes de consumir en el lugar, pero se presentó un fallo en el momento en que el consumidor recibió la atención, por lo que las instalaciones (tangibilidad) fueron de poco agrado para los clientes. Según los autores, el estudio no tiene relación alguna con la edad, el grado de educación ni la ocupación que declararon los informantes (Coronel et al., 2019).

Por su parte, Veloz y Vasco (2016) desarrollaron un estudio para conocer la calidad en el servicio al cliente en sus hospedajes, ya que ellos forman parte de una empresa hotelera. La herramienta utilizada fue el instrumento SERVQUAL, el cual le permitió al establecimiento conocer cuál fue la impresión que tuvieron los huéspedes con base en la asistencia recibida. Las encuestas se realizaron a 150 turistas nacionales y extranjeros de la organización hotelera.

Los resultados fueron favorables en gran medida, ya que en cada una de las dimensiones se presentaron estadísticas que reflejan que el hotel cumplió con lo esperado, sólo se obtuvieron ciertas diferencias negativas en dos apartados donde los clientes externaron no estar completamente satisfechos con la atención: respuesta del hotel y confiabilidad, lo que evidencia que los clientes están satisfechos con el lugar y sus instalaciones, pero no están completamente conformes con la manera en que se manejan la confianza y seguridad del lugar (Veloz y Vasco, 2016).

Por último, Causado-Rodríguez et al. (2019) aplicaron el SERVQUAL para determinar la prevalencia de la percepción del servicio esperado contra el recibido; para su aplicación, se tomó como referencia un conjunto de clientes promedio que acuden al lugar en un fin de semana, al realizarse los cálculos por el administrador, se definió un universo de 440 clientes, de los cuales se hizo una elección.

En total, se concretaron 205 encuestas aplicadas a los comensales de manera aleatoria, se utilizó una escala tipo Likert de 1 a 7 para evaluar las cinco dimensiones ya conocidas; se utilizaron los 22 ítems originales para integrar la encuesta. Los resultados revelaron mayor brecha en las expectativas que en las percepciones, lo cual afecta al restaurante de manera negativa, ya que los comensales esperaban más de lo que recibieron (Causado-Rodríguez et al., 2019).

Planteamiento del problema

¿Cuál es la percepción que tienen los clientes que consumen en los restaurantes establecidos en el sur de Sonora respecto a la calidad en el servicio otorgado por ellos?

Objetivo

Analizar la percepción de los comensales de un comercio del ramo restaurantero respecto a la calidad en el servicio recibido, mediante un instrumento propuesto por Parasuraman, Zeithaml, y Berry, y modificado por Matsumoto (2014) para equiparar los componentes que mayormente aprecian los consumidores en relación con la atención otorgada por la organización y poder obtener información que proyecte un panorama fiable de cómo es el servicio hacia sus consumidores en las sucursales del sur de Sonora.

Método

En términos generales, el trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, definido por Hernández et al. (2014) como una mezcla de procesos para la obtención de datos por medio de una secuencia lógica que puede ser probada a la hora de realizar la dimensión numérica y estadística, con ello se establecen comparaciones entre diversos comportamientos para así interpretar y entender las teorías conjugadas; en este sentido, se utilizó el método SERVQUAL, a partir del cual se realizó el cálculo de las expectativas de los comensales con base en los servicios ofrecidos, con la intención de dar solución al planteamiento del problema anteriormente propuesto. Por tanto, el alcance fue de tipo exploratorio descriptivo, puesto que se maneja el análisis de una idea que no ha sido investigada antes, además de que se definen las características más importantes sobre el tema; para finalizar, el diseño es transversal, ya que todo lo anterior se llevó a cabo en un único momento: el periodo enero-marzo de 2023.

Participantes

La población objeto de estudio para evaluar el constructo de calidad en el servicio fueron los visitantes++ de los restaurantes establecidos en la región del Mayo; se delimitó a personas mayores de 18 años que acudieron a consumir durante los días dedicados al levantamiento del informe a través de la aplicación de la encuesta, la cual se realizó después de haber recibido el servicio provisto por el establecimiento, en específico, inmediatamente después de solicitar pagar su cuenta.

Para 2020, la población en Sonora era de 2'944,840 habitantes y la Población Económicamente Activa (PEA) era de 1'397,145; en el caso particular de la ciudad de Navojoa, la población total era de 164,387, mientras que la PEA era de 77,991 personas, que forman parte del universo a analizar (*Data México, 2023*).

Aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple de tipo probabilístico a la PEA de Navojoa, con 95% de nivel de confianza y una posibilidad de que ocurra y no el evento, considerando además un error máximo permitido de 0.05, el tamaño de la muestra para obtener valores significativos sería de 382 individuos encuestados; sin embargo, por motivo de pandemia y de protocolos de seguridad establecidos por las instancias de gobierno, se logró levantar un total de 250 instrumentos aplicados a la población objeto de estudio.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

$n = 382$ tamaño de muestra buscado

$N = 77,991$ tamaño de la población

$Z = 1.96$ nivel de confianza de 95%

$p = 0.5$ probabilidad de que ocurra el evento estudiado

$q = 0.5$ probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$E = 0.05$ error máximo permitido

$$n = 382.277019 \approx 382$$

Instrumento

El instrumento utilizado se basó en el propuesto originalmente por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 y que fue actualizado por Matsumoto (2014); se realizaron cuatro preguntas sociodemográficas para caracterizar a cada participante, a saber: el sexo, la edad, estado civil y número de hijos. Además, la encuesta integró un total de 22 ítems distribuidos en cinco dimensiones, las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, empatía, sensibilidad y seguridad. Las respuestas se midieron con una escala tipo Likert, donde: 1= En total desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ligeramente en desacuerdo, 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5= Ligeramente de acuerdo, 6= De acuerdo y 7= Totalmente de acuerdo. La finalidad fue conocer las percepciones de los clientes respecto al servicio brindado por los establecimientos en el sur de Sonora.

Procedimiento

En el levantamiento de la información se invirtieron aproximadamente 7 días, durante los cuales se recogieron 250 entrevistas completas; para ello, se manejó el instrumento propuesto por Parasuraman y colaboradores, actualizado por Matsumoto (2014), el cual cuenta con cinco dimensiones distribuidas en 22 ítems y con opciones de respuesta en escala tipo Likert (tabla 1). La herramienta se considera válida, ya que es ampliamente utilizada para medir la calidad en el servicio en estudios anteriores; asimismo, los datos se consideran confiables, ya que se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.863, el cual, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), resulta confiable (los puntajes superiores a 0.80 son buenos y de 0.90 son excelentes).

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
.863	22

Fuente: elaboración propia.

Se estableció la meta de la investigación con base en los estudios elaborados publicados previamente en revistas científicas para conocer la opinión respecto a los servicios brindados por restaurantes.

- Se eligió el instrumento apreciando sus bases y validez dentro de la atención recibida, siendo el de Parasuraman, Zeithaml y Berry el más utilizado en este ideal de análisis, considerando una actualización de éste, según la propuesta de Matsumoto (2014).
- Se propuso a varias empresas del ramo la aplicación del instrumento y sólo una de ellas manifestó interés en su realización, por lo que se pactó una cita para explicar las actividades a ejecutar.
- En la reunión, se contó con la participación del dueño del restaurante, a quien se le presentó el instrumento, así, después de aclarar sus dudas, autorizó los días y horarios de aplicación.
- Tomando en cuenta la PEA del estado de Sonora, más específicamente la de Navojoa, se determinó el tamaño de la población a encuestar.
- Se efectuó la aplicación según los acuerdos establecidos en la reunión con los dueños y encargados del establecimiento.
- Se recopiló y analizó la información obtenida con el programa estadístico SPSS v. 24.
- Después de haber examinado los resultados, se efectuaron las interpretaciones necesarias y se elaboró el escrito correspondiente a la parte final del informe.

Resultados

Datos sociodemográficos

Se observa que 57.6% de la muestra pertenece al sexo femenino y 42.4% al masculino. Las edades de los participantes de manera descendente van de 43.6% en el rango de 23 a 29 años, 29.6% de 30 en adelante, y finalmente con 26.8%, están los de 18 a 22 años. Asimismo, se aprecia que gran cantidad de los entrevistados (62.4%) son solteros (vs. 37.6% que son casados). Se realizaron algunos cuestionamientos de interés para los dueños de este giro, tal es el caso de saber quiénes acompañan al encuestado al instante de visitar la sucursal, los resultados arrojaron que 46.4% de los participantes menciona que acuden en familia, 35.6% con amigos y, finalmente, 18.0% asiste al establecimiento solo.

En cuanto a la frecuencia de visitas al restaurante, algunos comensales refieren hacerlo de 1 a 2 veces por mes (38.8%) y 1 a 2 veces por

semana (32.8%), por último, se encuentran los participantes que visitan el lugar sólo en ocasiones especiales (28.4%).

Algunos consumidores tienen la costumbre de solicitar un alimento o bebida para compartir entre ellos antes del plato fuerte, respecto a esta práctica, los resultados arrojan que 46.0% lo hace sólo en ocasiones y 25.6% lo solicita antes de degustar el platillo principal; finalmente, 28.4% opta por no consumir nada por adelantado.

Se encontró que 75.2% de los informantes está conforme con la diversidad de alimentos y bebidas propuestos para su consumo; 22.8% no está lo suficientemente de acuerdo con las opciones ofrecidas, y 2% hace recomendaciones sobre los platillos que les gustaría degustar, específicamente, en la gama de mariscos.

En cuanto a los precios establecidos, 60.4% está conforme con los montos pagados por su comida, 6.4% está en desacuerdo con este importe, y el resto (33.2%) está indeciso respecto al costo.

Finalmente, sin restarle importancia al tema, se cuestionó sobre la atención brindada por el equipo de ventas. El último rubro a evaluar era la calidad del servicio brindado por el personal de meseros, cajeros y baristas que laboran en el establecimiento, al cuestionar sobre el nivel de percepción, se logró demostrar que 82.8% de los clientes se encuentra totalmente satisfecho con la atención brindada, esto resultó ser muy satisfactorio para las organizaciones participantes en el estudio, asimismo, 4.0% de los consumidores no está conforme con el servicio recibido, lo que representa un área de oportunidad de mejora para futuras evaluaciones; para terminar, 13.2% se declara indiferente ante el servicio del establecimiento.

Calidad en el servicio (SERVQUAL)

La calidad en el servicio, según comenta Arellano (2017), está relacionada con los estándares de complacencia percibidos a través de la medición y agrado informado por el cliente como parte de los intercambios realizados con las organizaciones, en el entendido de que a mayor satisfacción, mayores niveles en los atributos percibidos por los consumidores; las dimensiones analizadas en este trabajo fueron: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tangibilidad

Para Berdugo-Correa et al. (2016), la tangibilidad se refiere a todo aquello que puede ser percibido de manera inmediata, es decir, que se puede tocar, mover o apreciar, en este caso, se trata de la calidad de los bienes con los que cuenta la sucursal para su uso, ya sea el desgaste que tienen las herramientas de trabajo o el buen estado de éstas, por lo que se planteó a los comensales una serie de preguntas respecto a lo que alcanza a percibir de manera directa en el establecimiento.

En esta dimensión, más de la mitad de los entrevistados está conforme con lo observable en el restaurante, es decir, con el mobiliario, la decoración, las losas que se manipulan para servir los alimentos, entre otros materiales. Asimismo, 42.0% manifestó no estar satisfecho con el aspecto de la empresa, tal como se muestra en la tabla 2; esto puede deberse a que las sillas y mesas, aunque se mantienen en buenas condiciones, no se perciben como modernas; respecto a los platos en los que se sirven los alimentos, cuando los servicios activos sobrepasan la capacidad de los implementos, se tiene la costumbre de utilizar vajillas con pequeñas desportilladuras que pudieron provocar dichas impresiones negativas. Además, las mesas no cuentan con tomacorriente para brindar el servicio de conexión eléctrica para los dispositivos móviles.

Tabla 2. Dimensión de tangibilidad

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Muy baja tangibilidad	41	16.4	16.4	16.4
	Baja tangibilidad	64	25.6	25.6	42.0
	Alta tangibilidad	95	38.0	38.0	80.0
	Muy alta tangibilidad	50	20.0	20.0	100.0
	Total	250	100.0	100.0	100.0

Fuente: elaboración propia.

Fiabilidad

En lo que toca a este concepto, Martyn y Lyndsay (2019) afirman que la confianza se ejerce al resolver las exigencias de los clientes en tiempo y forma adecuados, cometiendo un mínimo de errores en la primera visita al restaurante, con lo que se gana la fidelidad del consumidor. Los resultados demuestran que 36.8% de los participantes no siente confianza suficiente hacia la empresa, lo que significa que no se les está otorgando el servicio que esperan; por otra parte, 63.2% considera los resultados presentados muy importantes para los comensales que asisten a la empresa (tabla 3).

Tabla 3. Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja fiabilidad	15	6.0	6.0	6.0
	Baja fiabilidad	77	30.8	30.8	36.8
	Alta fiabilidad	158	63.2	63.2	100.0
	Total	250	100.0	100.0	100.0

Fuente: elaboración propia.

Capacidad de respuesta

Ubilla et al. (2019) mencionan que la capacidad de respuesta evalúa la habilidad que tienen tanto la empresa como los trabajadores para proveer un buen servicio, atendiendo las demandas de todo aquel que acuda a su establecimiento; de esta forma, el personal debe desarrollar las habilidades y destrezas necesarias para solucionar las exigencias y resolver los inconvenientes que pueden presentarse en cuanto a desacuerdos con los comensales. La tabla 4 muestra los resultados referentes a esta dimensión, en ella se observa que 62.4% de los consumidores señala una baja

capacidad de respuesta al momento de recibir sus pedidos o al aclarar cualquier inconformidad.

Tabla 4. Capacidad de respuesta

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Muy baja capacidad de respuesta	33	13.2	13.2	13.2
	Baja capacidad de respuesta	123	49.2	49.2	62.4
	Alta capacidad de respuesta	54	21.6	21.6	84.0
	Muy alta capacidad de respuesta	40	16.0	16.0	100.0
	Total	250	100.0	100.0	100.0

Fuente: elaboración propia.

Seguridad

La cuarta dimensión habla de la seguridad, la cual se define como todo aquel entendimiento por parte de los empleados para ofrecer amabilidad, esperando crear credibilidad y estabilidad por parte del personal que labora en las instalaciones. Como muestra la tabla 5, los resultados arrojados por la encuesta lograron demostrar que 45.6% de los clientes tenía una percepción baja de confianza hacia los encargados; asimismo, 54.4% mencionaba un grado de confianza favorable hacia el establecimiento, lo anterior por la atención recibida por parte de los meseros. Así, se puede determinar que el restaurante goza de una alta valoración en seguridad percibida por los consumidores (Ubilla et al., 2019).

Tabla 5. Seguridad

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Muy baja seguridad	19	7.6	7.6	7.6
	Baja seguridad	95	38.0	38.0	45.6
	Alta seguridad	136	54.4	54.4	100.0
	Total	250	100.0	100.0	100.0

Fuente: elaboración propia.

Empatía

Según Muñoz y Castaño (2013), la empatía puede llegar a ser un factor con disposición emocional, por lo que ésta implica que el prestador de servicio se coloque en el lugar del cliente, experimentando emociones como miedo, tristeza, alegría, enojo, inconformidad, entre otras, como resultado de las experiencias percibidas por las personas. Ante esto, en la tabla 6 se aprecia que 52.4% se siente poco comprendido por el personal que le presta sus servicios, esto constituye un foco de alerta para la empresa ante su incapacidad de entender a sus consumidores, lo que necesitan o requieren.

Tabla 6. Empatía

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Muy baja empatía	34	13.6	13.6	13.6
	Baja empatía	97	38.8	38.8	52.4
	Alta empatía	86	34.4	34.4	86.8
	Muy alta empatía	33	13.2	13.2	100.0
	Total	250	100.0	100.0	100.0

Fuente: elaboración propia.

Discusión

Con base en el análisis referente a la idea que tienen los clientes respecto al servicio brindado por parte del personal que labora en los restaurantes del sur de Sonora, diversos autores llegan a una misma conclusión: los consumidores siempre buscarán el mejor trato del personal que labora en las empresas del giro restaurantero. Tal es el caso de Guerrero et al. (2018), quienes refieren que los comensales buscan ser tratados como el centro de un todo; en la presente investigación se encontró que los clientes quieren ser el principal objetivo de estas organizaciones, por tanto, se debe buscar mantenerlos satisfechos con los productos y servicios ofrecidos por estos establecimientos.

Por su parte, Canny (2014) remarca la importancia de garantizar que las instalaciones cuenten con todo el equipamiento necesario para otorgar una buena atención al cliente y lograr su mayor satisfacción con miras a que visite el restaurante. En este caso, a pesar de que el mobiliario no es de reciente adquisición, los comensales no manifiestan un desagrado significativo hacia la empresa, a pesar de ello, algunos encuestados sí describen este punto como un espacio de oportunidad para que la empresa logre mejores resultados.

Por otro lado, Causado-Rodríguez et al. (2019) identifican dos dimensiones fundamentales para la mejora del negocio: la tangibilidad y la seguridad, ya que el estatus de fidelidad de los visitantes hacia el establecimiento logrará posicionar a la organización en niveles de alto prestigio en el mercado, logrando elevar su posicionamiento competitivo en el sector. A pesar de que en este estudio se encontró que más de la mitad de los comensales declara altos niveles de seguridad, se observa que casi la mitad consideró lo contrario, por lo que es necesario prestar especial atención a este rubro.

Asimismo, Guzmán y Cárcamo (2014) destacan que la fiabilidad en las empresas del ramo restaurantero es una parte esencial de la satisfacción al cliente, puesto que es la pieza del servicio que se brinda para que los consumidores adquieran confianza y se sientan cómodos con las atenciones recibidas, pues las organizaciones no sólo deben resguardar la parte de la publicidad, sino también cuidar el elemento intangible, es decir, los sentimientos que cada persona tiene hacia los establecimientos de comida que prefiere, tal como las derivaciones obtenidas en el instrumento aplicado donde los resultados fueron favorables para la sucursal, dando la idea de

que los comensales se sienten seguros, plenos y satisfechos con la prestación de atenciones que ofrecen los restaurantes.

Finalmente, la variable capacidad de respuesta obtuvo un puntaje negativo, convirtiéndose en un área de oportunidad que alerta sobre la necesidad de mejora en la destreza de los empleados encargados de otorgar las atenciones directas a los consumidores que visiten el restaurante. Quintero-Ramírez y Paredes (2018) afirman que la falta de conocimientos del servicio que se otorga a los compradores hace que estos se encuentren inconformes con la atención prestada, además, también entre empleados debe existir una buena comunicación para lograr satisfacer al comensal en todos los sentidos, pero en especial, que la atención que se brinde sea la más rápida, correcta y personalizada.

Conclusiones

La pregunta de investigación que se planteó en esta investigación fue: ¿cuál es la percepción que tienen los clientes que consumen en los restaurantes establecidos en el sur de Sonora respecto a la calidad en el servicio otorgado por ellos? Esto llevó a declarar el siguiente objetivo: analizar la percepción de los comensales de un comercio del ramo restaurantero sobre la calidad en el servicio recibido, mediante un instrumento propuesto por Parasuraman, Zeithaml, y Berry, y modificado por Matsu-moto (2014) para identificar los componentes que mayormente aprecian los consumidores en relación con la atención otorgada por la organización y así poder obtener información donde se muestre un panorama certero sobre cómo es el manejo hacia sus consumidores de las sucursales en el sur de Sonora; los datos arrojan una media de 107.936 y una desviación estándar de 16.38, lo anterior con base en una escala con 7 posibles respuestas para una muestra de 250 instrumentos válidos, finalmente, se obtuvo una varianza de 268.32.

En este trabajo se logró averiguar que los clientes tienen una opinión aceptable sobre el establecimiento, esto puede deberse a que en 11 años de operación de la empresa no se ha hecho ningún tipo de modificaciones al mobiliario, además de la mención de aspectos tecnológicos que podrían modernizarse, lo cual incrementaría significativamente la opinión positiva respecto al servicio recibido en la empresa, lo que ayudaría a la organización a posicionarse ante la competencia como un lugar que goza de prestigio y seguridad en cuanto a servicio al cliente.

De tal forma, la confianza que declaran los clientes refiere ser muy buena, esto puede deberse a la calidad en la atención de los meseros, quienes brindan atención personalizada, lo que resulta en satisfacción plena de los comensales al recibir lo esperado en el momento oportuno, y en la intención de regresar al establecimiento.

En ocasiones, algunos aspectos importantes del servicio pueden presentar descuido, ya que no todo el personal está entrenado para resolver cualquier inconveniente que se presente de imprevisto, principalmente en momentos en que la sucursal se encuentra llena, así, dichas fallas se presentan con más frecuencia entre quienes están en contacto directo con los clientes, ya que la presión ejercida por ellos y la falta de capacitación puede llegar a generar errores como capturar mal un pedido, redactar erróneamente una factura, derrames de platillos o bebidas, cortes de caja incongruentes, desperdicios de insumos, entre otros factores. Estos detalles podrían causar molestias al cliente y mermar la reputación de la empresa.

La seguridad en el negocio que reportan los clientes es favorable en cuestiones numéricas, mas no es del todo satisfactoria para la empresa, puesto que no todos los comensales que visitan las instalaciones tienen la misma opinión, tomando esto en cuenta, los trabajadores no tienen como objetivo complacer los gustos de cada cliente que atiendan, ya sea por el estado de ánimo tanto de ellos como de los comensales, o también desacuerdos mutuos, en donde las diferencias afecten el trato y disminuya la amabilidad del personal.

Para concluir, un aspecto que fue muy poco favorable para la empresa fue la empatía, lo que representa una gran área de oportunidad para atender; este rasgo se identificó principalmente entre el personal de servicio directo al cliente, en cuyo desempeño influyen cómo estuvo su día, la presencia de problemas personales y el estado de ánimo, pues el contacto con los clientes se puede ver muy afectado, dejando malas experiencias o inconformidad hacia establecimiento.

Referencias

- Arellano, H. O. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3, 72-83. <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/3194>

- Berdugo-Correa, C. R. B., Barbosa-Correa, R. A. B. y Prada-Angarita, L. M. P. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *Dyna*, 83(197), 212-221. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/55426/56364>
- Canny, I. U. (2014). Medición del papel mediador de los atributos de la experiencia gastronómica en la satisfacción del cliente y su impacto en las intenciones de comportamiento de los restaurantes informales en Yakarta. *Revista Internacional de Innovación, Gestión y Tecnología*, 5(1), 25-29. <http://ijimt.org/papers/480-S10007.pdf>
- Causado-Rodríguez, E., Charris, A. N. y Guerrero, E. A. (2019). Mejora continua del servicio al cliente mediante ServQual y Red de Petri en un restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 30(2), 73-84. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n2/0718-0764-infotec-30-02-00073.pdf>
- Coronel, J., Basantes, R. y Vinuesa, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos. *Revista Espacios*, 40(06). <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>
- Data México. (2023). Población y Vivienda del Estado de Sonora. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/sonora-so>
- Guerrero Bejarano, M. A., Parra Suárez, R. J. y Arce Vera, M. F. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879>
- Guzmán López, A. y Cárcamo Solís, M. L. (2014). La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio “Restaurant Familiar Los Fresnos”. *Acta Universitaria*, 24(3), 35-49. <https://www.redalyc.org/pdf/416/41631291004.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª. Ed.). McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Martyn, S. y Lyndsay, T. W. (2019). *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis*. <https://methods.sagepub.com/book/the-sage-handbook-of-qualitative-data-analysis>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda

- Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Moreira-Mera, J. A., Bermeo-Reyes, J. T. y Litardo-Velásquez, C. A. (2020). Caracterización de la calidad en el servicio al cliente, del Nuevo Tarqui de Manta. *Polo del Conocimiento*, 5(7), 587-602. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1540>
- Muñoz, A. P. y Castaño, L. C. (2013). La empatía: ¿un concepto único? *Katharsis*, 16, 123-143 <http://bibliotecadigital.iue.edu.co/bitstream/20.500.12717/2391/1/467-Texto%20del%20art%-c3%adculo-4961-1-10-20200913.pdf>
- Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-35. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>
- Quintero-Ramírez, L. P. y Paredes, O. R. (2018). Relación de la percepción del marketing mix y la calidad del servicio con la lealtad de los clientes de un restaurante. *Paideia XXI*, 8(2), 175-190. <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/2043/2012>
- Solano, J. y Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1), 52-59. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus07117.pdf>
- Soler, J. L., Aparicio, M. L., Diaz, O., Escolano, E. y Rodríguez, A. (2016). Inteligencia emocional y bienestar. *Inteligencia Emocional y Bienestar II: reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones*. Universidad de San Jorge. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=655308>
- Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O. y Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/descriptora/articulo/7361518.pdf>
- Vasquez, L. M. y Vázquez, L. J. (2021). Liderazgo bajo el enfoque de calidad de los estándares ISO 9000. *Revista Boliviana de Administración*, 3(2), 75-94. <https://revistareba.org/index.php/reba/article/view/670/1795>
- Veloz, C. y Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 19-25. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3127>

Capítulo VIII

CAPACIDADES DINÁMICAS EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE NAVOJOA, SONORA

Marisol Galaviz Zamora, Cecilia Aurora Murillo Félix,
Alberto Galván Corral

Resumen

El propósito de la presente investigación es determinar el nivel de capacidades dinámicas de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) de la ciudad de Navojoa, Sonora. Para ello se aplicó un instrumento de medición que consta de cinco dimensiones: la primera sección se conforma de ítems que analizan las capacidades dinámicas de forma general, la segunda de administración de innovación, la tercera de innovación organizacional y mercadológica, la cuarta innovación en productos y servicios, y la última, competitividad e innovación. Como resultado, se determinó que las mipymes se encuentran en un nivel general medio en cuanto a la aplicación de capacidades dinámicas, lo que permite seguir avanzando en el diseño de estrategias que impulsen el fortalecimiento de variables distintas a la innovación.

Palabras clave: capacidades, dinámicas, innovación

Introducción

Antecedentes

De acuerdo con información de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal, 2010), fomentar la creación y desarrollo de las mipymes tiene importancia estratégica, ya que este tipo de empresas se distinguen por su flexibilidad productiva, alta generación de empleo, adaptación a los cambios del mercado, así como transformar estrategias y estructura empresarial. Por otra parte, Saavedra (2014) destaca la importancia de las pequeñas y medianas empresas en México como una fuente generadora de empleo, analizando la evolución del sector empresarial del país.

Una de las problemáticas derivadas de la globalización a las que se enfrentan las mipymes son las barreras que les impiden competir con grandes empresas internacionales ante los cambios que se presentan en el entorno empresarial; sin embargo, el desarrollo de capacidades dinámicas genéricas y específicas permite que las pequeñas y medianas empresas afronten dichos obstáculos (García, 2017).

Solano (2016) identificó las oportunidades que demanda la intensa dinámica operativa en el contexto internacional, señalando que las pequeñas y medianas empresas tienen que aprender nuevos conocimientos y capacidades para reconfigurar sus activos y procesos, determinando a su vez la influencia que posee la generación de capacidades dinámicas en su desempeño. En tal contexto, las capacidades dinámicas se definen como los “cambios estratégicos reactivos o proactivos que realizan las organizaciones para lograr un ajuste con el dinamismo del entorno, a fin de alcanzar altos niveles de desempeño y ventaja competitiva sustentable” (Miranda, 2015, s. p.).

Garzón-Castrillón (2015) desarrolló un modelo de capacidades dinámicas basado en un enfoque de construcción e innovación, considerando variables como la capacidad de absorción, de adaptación, de aprendizaje y de innovación; por otra parte, Zapata y Mirabal (2018) identifican, además, la capacidad organizacional, relacional, de detección y de integración. Para Valencia-Rodríguez (2015), la contribución del aprendizaje e innovación es una estrategia de ventaja competitiva en las pequeñas y medianas empresas, ya que permiten el desarrollo del aprendizaje organizacional, logrando impulsar la innovación, además, menciona que aplicar los aprendizajes de las capacidades dinámicas permite desarrollar de manera adecuada las prácticas empresariales, lo cual representa una importante aportación al crecimiento de la economía.

Por otra parte, Velázquez (2019) menciona que la innovación es un factor clave para que las mipymes puedan contar con mayores posibilidades de crecimiento. Las empresas que mantienen vinculación con instituciones externas poseen una mayor productividad, por lo que es considerada como una estrategia que se ha venido reforzando a través del tiempo. La relación que mantienen las organizaciones con las instituciones de educación superior y con los sectores productivos, incluyendo a organismos gubernamentales, es conocida como triple hélice.

Planteamiento del problema

Las capacidades dinámicas contribuyen a que una empresa genere nuevos productos y procesos, los cuales se adecuarán a las condiciones del mercado (Helfat, 1997, citado en Zapata y Mirabal, 2018). Por otra parte, Carattoli (2013) menciona que el impacto de la aplicación de capacidades dinámicas en las micro, pequeñas y medianas empresas es grande sobre los resultados intermedios y finales, así como en su crecimiento y desarrollo.

Una de las principales problemáticas que enfrentan las mipymes es la limitada capacidad de reacción ante las crisis que se presentan en el entorno, tal es el caso de la pandemia de COVID-19, cuando dichas empresas se vieron afectadas severamente al no contar con procesos estandarizados y presentar falta de formalidad, entre otras situaciones (Rojas-Mayta y Bustios-Martínez, 2021). La carencia en el desarrollo de capacidades dinámicas evita que las empresas se encuentren totalmente preparadas ante situaciones de crisis, por lo que es fundamental llevar un monitoreo adecuado de las transformaciones en el mercado, debido a que existen alertas sobre cambios que se deben realizar para brindar respuestas a las necesidades (Feijoo-Fernández y García-González, 2020).

Estrada et al. (2019) mencionan que el porcentaje y las tasas de crecimiento e inversión en México muestran un avance en la digitalización de las pymes, reafirmando que es necesario desarrollar capacidades para satisfacer una necesidad futura. Por otra parte, Valdez, Ramos y Borboa (2019) afirman que las pequeñas y medianas empresas del estado de Sonora que utilizan capacidades dinámicas tienen una influencia positiva

sobre sus variables, como la orientación, la actividad innovadora y la rentabilidad de la empresa.

Objetivos

Objetivo general

Identificar el nivel de capacidades dinámicas en las micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Navojoa, Sonora, mediante la aplicación de un instrumento de medición, con la finalidad de recomendar estrategias para enfrentar los problemas que el entorno les presenta.

Objetivo específico

Determinar si existe diferencia significativa en la aplicación de capacidades dinámicas y la antigüedad de las mipymes.

Justificación

La teoría de las capacidades dinámicas analiza el desarrollo y configuración de saberes organizacionales frente a cambios acelerados. Es importante para las empresas identificar estrategias adecuadas para el enfrentamiento de crisis, y las capacidades dinámicas contribuyen en ese sentido (Wecker et al., 2021).

Martínez et al. (2019) señalan que una organización se encuentra lista y alerta para accionar eficazmente —es decir, se blinda ante la incertidumbre de su entorno— cuando sus capacidades dinámicas se encuentran desarrolladas y en constante retroalimentación. En ese punto radica la importancia de realizar estudios diagnósticos del nivel de capacidades dinámicas en las empresas, sobre todo en las mipymes, que en la actualidad constituyen 90% de las entidades económicas en México.

Método

La investigación realizada es de tipo cuantitativo de alcance descriptivo, las variables utilizadas buscan determinar el nivel de las distintas capacidades dinámicas que utilizan las mipymes de la ciudad de Navojoa, Sonora. La muestra fue determinada por conveniencia; se analizó un total de 100 mipymes de distintos sectores, como comercial, servicios e industrial.

Para el estudio, se tomó como base el instrumento que mide las capacidades dinámicas en las pymes manufactureras de la ciudad de Querétaro, diseñado y validado por Velázquez (2019), el cual se conforma por 22 reactivos que se encuentran clasificados en cinco dimensiones. La primera sección analiza las capacidades dinámicas en forma general, la segunda la administración de innovación, la tercera la innovación organizacional y mercadológica, la cuarta la innovación en productos y servicios, y la última hace referencia a la innovación y competitividad. Dicho instrumento hace énfasis en la capacidad dinámica de innovación al desarrollar sus dimensiones.

Para determinar la fiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.917, lo que indica que el instrumento es confiable.

Procedimiento

1. Se identificó el instrumento de investigación.
2. Se adaptó el instrumento a la cantidad de mipymes de la ciudad de Navojoa, Sonora.
3. Se aplicó el instrumento a la muestra a través de entrevista personalizada a propietarios y gerentes.
4. Se realizó el procesamiento de los datos en el programa estadístico SPSS.
5. Se obtuvieron e interpretaron resultados.
6. Se realizaron conclusiones y recomendaciones.

Resultados

La tabla 1 muestra que 51% de las mipymes encuestadas pertenece al sector servicios, 45% al sector comercio y 4% al sector industrial.

Tabla 1. Sector al que le pertenece la microempresa

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Comercio	45	45.0
Servicios	51	51.0
Industrial	4	4.0
Total	100	100.0

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2 se muestra la antigüedad de las mipymes encuestadas: 53% tiene una antigüedad de 0 a 5 años, lo que indica que son empresas relativamente nuevas en el mercado; 22% tiene de 6 a 10 años, 12% de 11 a 15 años, 7% de 16 a 25 años y solamente 6% son empresas con más de 25 años de antigüedad.

Tabla 2. Antigüedad de la empresa

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
0 a 5 años	53	53.0
6 a 10 años	22	22.0
11 a 15 años	12	12.0
16 a 25 años	7	7.0
25 en adelante	6	6.0
Total	100	100.0

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3 se observan los estadísticos descriptivos por dimensión, donde se tiene medias de respuestas que oscilan de 2.56 para la dimensión competitividad e innovación a 2.27 en la variable de capacidades dinámicas.

En la tabla 4 se observa que 65% de la muestra encuestada presenta un nivel medio, 31% un nivel alto y 4% un nivel bajo en aplicación de capacidades dinámicas.

La tabla 5 exhibe que 51% de la muestra presenta un nivel medio en la aplicación de la variable administración de la innovación, muy cercano al 46% que mostró un nivel alto.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos por dimensión

<i>Dimensión</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>
Capacidades dinámicas	2.27	.529
Administración de la innovación	2.44	.608
Innovación organizacional y mercadológica	2.45	.575
Innovación de productos y servicios	2.55	.539
Competitividad e innovación	2.56	.519

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4. Nivel de aplicación de la variable capacidades dinámicas

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	4	4.0
Medio	65	65.0
Alto	31	31.0
Total	100	100.0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5. Nivel de aplicación de la dimensión administración de la innovación

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	3	3.0
Medio	51	51.0
Alto	46	46.0
Total	100	100.0

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 6 se observa que 54% presenta un nivel medio en innovación organizacional y mercadológica, mientras que 42% presenta un nivel alto en las mipymes de Navojoa, Sonora.

Tabla 6. Nivel de aplicación de la dimensión innovación organizacional y mercadológica

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	4	4.0
Medio	54	54.0
Alto	42	42.0
Total	100	100.0

Fuente: elaboración propia.

La tabla 7 muestra que 51% de las mipymes investigadas presenta un nivel alto en la innovación de productos y servicios, mientras que 47% presenta un nivel medio.

Tabla 7. Nivel de aplicación en la dimensión innovación de productos y servicios

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	2	2.0
Medio	47	47.0
Alto	51	51.0
Total	100	100.0

Fuente: elaboración propia.

Como se observa en la tabla 8, 56% de las mipymes encuestadas presenta un nivel medio en la aplicación de competitividad e innovación, mientras que 43% muestra un nivel alto en esta dimensión.

Tabla 8. Nivel de aplicación en la dimensión competitividad e innovación

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	1	1.0

Medio	56	56.0
Alto	43	43.0
Total	100	100.0

Fuente: elaboración propia.

La tabla 9 muestra el modelo ANOVA, donde se relaciona cada una de las dimensiones con la variable antigüedad de las mipymes; se observa que no existe diferencia significativa entre grupos en la aplicación de capacidades dinámicas, administración de la innovación, innovación organizacional y mercadológica, innovación de productos y servicios y competitividad e innovación, al obtener un valor de significancia superior a .05, lo que indica que las mipymes aplican cada una de las dimensiones en niveles similares de acuerdo con su antigüedad en el mercado.

Tabla 9. Modelo ANOVA con variable antigüedad

		<i>Suma de cuadrados</i>	<i>gl</i>	<i>Media cuadrática</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Capacidades dinámicas	Entre grupos	1.436	5	.287	1.027	.406
	Dentro de grupos	26.274	94	.280		
	Total	27.710	99			
Administración de la innovación	Entre grupos	2.934	5	.587	2.000	.086
	Dentro de grupos	27.576	94	.293		
	Total	30.510	99			
Innovación organizacional y mercadológica	Entre grupos	1.995	5	.399	1.269	.284
	Dentro de grupos	29.565	94	.315		
	Total	31.560	99			
Innovación en productos y procesos	Entre grupos	1.433	5	.287	.977	.436
	Dentro de grupos	27.557	94	.293		
	Total	28.990	99			

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Innovación y competitividad	Entre grupos	.631	5	.126	.461	.804
	Dentro de grupos	25.729	94	.274		
	Total	26.360	99			

Fuente: elaboración propia.

Discusión

En la investigación realizada por Velázquez (2019) se observa que las mipymes manufactureras de la ciudad de Querétaro han aplicado en alguna ocasión capacidades dinámicas a través de la vinculación con universidades o instituciones externas, sin embargo, manifiestan estar alejadas de una aplicación en nivel alto en esta dimensión, resultado que contrasta un poco con el obtenido en este estudio, donde el nivel de capacidades dinámicas se encuentra en un punto medio.

En esta investigación se determinó que no existe diferencia significativa en la aplicación de capacidades dinámicas y la antigüedad de las mipymes; existen pocos estudios que hacen referencia a estas variables, un acercamiento es el artículo que argumenta la importancia de las capacidades dinámicas para empresas con procesos acelerados de internacionalización llamados *born global*, desarrollada por Escandón, Rodríguez y Hernández (2013), donde se determinó que las variables que más importancia tienen para estas empresas son las tendencias del mercado, la información del mercado y las relaciones de autoridad en colaboración.

Conclusión

De manera general, se concluye que el nivel de capacidades dinámicas se encuentra en un punto medio, con excepción de la dimensión innovación de productos y servicios, que en la mayoría de las empresas presenta un nivel alto, pero muy cercano al rango medio en porcentajes.

En la aplicación del modelo ANOVA en cada una de las dimensiones del instrumento contrastando con la variable antigüedad, se observa que no existe diferencia significativa entre grupos.

Lo anterior permite seguir avanzando en el diseño de estrategias que impulsen el fortalecimiento de las variables estudiadas, así como también de diversas líneas de investigación distintas a la innovación, como la capacidad de absorción, de aprendizaje y de adaptación.

Referencias

- Carattoli, M. (2013). Capacidades dinámicas: líneas promisorias y desafíos de investigación. *Cuadernos de Administración*, 26, 165-204.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2010). *Financiamiento a las microempresas y las pymes en México (2000-2009)*. Cepal. <https://www.cepal.org/fr/node/21841>
- Escandón Barbosa, D. M., Rodríguez Orjuela, A. y Hernández Espallardo, M. (2013). A importância das capacidades dinâmicas nas empresas born global colombianas. *Cuadernos de Administración*, 26(47), 141-163.
- Estrada, S., Cano, K. y Aguirre, J. (2019). ¿Cómo se gestiona la tecnología en las pymes? Diferencias y similitudes entre micro, pequeñas y medianas empresas. *Contaduría y Administración*, 64(SPE1).
- Feijoo-Fernández, B. y García-González, A. (2020). Publicidad y entretenimiento en los soportes online. Youtubers como embajadores de marca a través del estudio de caso de Makiman131. *Perspectivas de la Comunicación*, 13(1), 133-154. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48672020000100133&script=sci_arttext&tlng=pt
- García García, J. M. (2017). *Capacidades dinámicas de las pyme en el mercado de las licitaciones públicas internacionales*. [Tesis] Universitat de València. <https://roderic.uv.es/handle/10550/59812>
- Garzón-Castrillón, M. (2015). Modelo de capacidades dinámicas. *Dimensión Empresarial*, 13(1), 111-131.
- Martínez, Y. R., González, M. E. A., Molina, R., Israel, R. y Antúnez, J. V. V. (2019). Capacidades dinámicas frente a la incertidumbre: una mirada desde la gestión universitaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1357-1372.

- Miranda Torrez, J. (2015). El modelo de las capacidades dinámicas en las organizaciones. *Investigación Administrativa*, 44(116).
- Rojas-Mayta, E. E. y Bustios-Martínez, M. M. (2021). La situación de las pymes en un contexto de post pandemia. *TecnoHumanismo*, 1(3), 67-94.
- Saavedra García, M. (2014). La pyme como generadora de empleo en México. *Revista Clío América*, 8, 154-172.
- Solano Acosta, A. (2016). *Influencia de las capacidades dinámicas de la empresa en el desempeño exportador: un estudio empírico en México*. [Tesis] Universidad de Cantabria. <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/8486>
- Valdez Juárez, L. E., Ramos Escobar, E. A. y Borboa Álvarez, E. P. (2019). Las capacidades dinámicas y la orientación emprendedora: fuente de innovación y rentabilidad en la pyme mexicana. *Small Business International Review*, 3(1), 49-66.
- Valencia-Rodríguez, M. (2015). Capacidades dinámicas, innovación de producto y aprendizaje organizacional en pymes del sector cárnico. *Ingeniería industrial*, 36(3), 287-305.
- Velázquez, J. (2019). *Capacidades dinámicas en las pymes manufactureras de la ciudad de Querétaro*. Universidad Autónoma de Querétaro.
- Wecker, A. C., Froehlich, C. y Gonçalves, M. A. (2021). Capacidades dinâmicas e estratégias para enfrentamento da crise diante da pandemia da covid-19. *Revista Gestão Organizacional*, 14(1), 10-32.
- Zapata Rotundo, G. J. y Mirabal Martínez, A. (2018). Capacidades dinámicas de la organización: revisión de la literatura y un modelo propuesto. *Investigación Administrativa*, 47(121).

Capítulo IX

CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL PERSONAL ACADÉMICO DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: CONCEPTO, DESARROLLO E IMPORTANCIA

Irma Alejandra Hernández-Vicente, Marivel Lumbreras-Guzmán,
Rosalba Cerón-Meza, Pablo Méndez-Hernández

RESUMEN

Las instituciones educativas se desarrollan en un entorno altamente competitivo y globalizado, donde el factor humano sigue siendo clave en el logro de los objetivos estratégicos. La enseñanza es catalogada como una actividad particularmente estresante, las condiciones laborales de los docentes pueden presentar factores de riesgo para su salud y causar disfunciones organizacionales, así como estrés laboral. El objetivo de este trabajo fue investigar sobre la calidad de vida laboral en el personal académico o docente de universidades o instituciones de educación superior. Se realizó una revisión exhaustiva de artículos publicados entre enero de 2015 y mayo de 2023, y se eligieron artículos en español, inglés, portugués y francés que tuvieran texto completo y que incluyeran las variables de estudio. Los principales hallazgos muestran que los factores que propician o limitan la calidad de vida laboral (CVL) del docente están directamente relacionados con la dinámica de las diversas interacciones individuales que se dan en el proceso enseñanza-aprendizaje, las problemáticas vinculadas con la institución, la interacción con las autoridades, las condiciones de trabajo y la remuneración. El principal desafío relacionado con la salud del personal docente es el autocuidado, lo cual fundamenta la necesidad de implementar estrategias institucionales que

promuevan entornos colectivos saludables, tanto para el personal docente como para los alumnos.

Palabras clave: calidad de vida laboral, calidad de vida en el trabajo, personal docente, universidades, México

Introducción

Las instituciones de educación superior son un repositorio de trabajadores intelectuales especializados y capacitados. En la educación superior, el número y la calidad del personal académico marca la diferencia, y los académicos son un factor clave en la educación de calidad. En un contexto laboral tan cambiante, como lo es el trabajo realizado en las universidades, los profesores están sometidos a una serie de condiciones laborales en constante evolución: las relaciones con los estudiantes no siempre son fáciles; al ser parte de una organización, el profesor universitario tiene que resolver problemáticas que van desde la enseñanza hasta la gestión de recursos, emociones, pasando por la tutoría o la investigación. El bienestar del personal académico es esencial para alcanzar la visión y misión de las universidades. La calidad de vida laboral (CVL) se ha convertido en un requisito para que las organizaciones atraigan y retengan a los recursos humanos talentosos y eficientes, y asegurar que estos cumplan con sus funciones de manera eficaz. La CVL es una dimensión multidimensional, constructo que involucra factores interrelacionados vinculados al compromiso organizacional, satisfacción laboral, involucramiento, motivación, productividad, salud, seguridad laboral, desarrollo profesional y equilibrio entre la vida laboral y personal. En este artículo se analiza la evolución del concepto de CVL, se estudian los trabajos que han evaluado la CVL en personal académico de educación superior, y las principales consecuencias de la deficiente CVL en el contexto académico.

Material y métodos

Se realizó una revisión exhaustiva de los artículos publicados sobre la calidad de vida laboral o calidad de vida en el trabajo en docentes de educación superior. La revisión de las publicaciones científicas se estableció de acuerdo con los siguientes pasos:

1. El objetivo del estudio fue investigar sobre la calidad de vida laboral en el personal académico o docente de universidades e instituciones de educación superior.
2. Los criterios de inclusión se delimitaron a los artículos divulgados entre enero de 2015 a mayo de 2023, y se eligieron trabajos en español, inglés, portugués y francés que tuvieran el texto completo y que incluyeran las variables de estudio. Se excluyeron artículos que se enfocaran al estudio de la satisfacción laboral y estrés en el trabajo, ya que estos conceptos se confunden frecuentemente con la calidad de vida laboral.
3. Se analizó cada uno de los artículos.
4. Se llevó a cabo un resumen, discusión y conclusión de los hallazgos de los estudios revisados.

Las publicaciones que se tomaron en cuenta son autoría de expertos de distintas disciplinas del área de la salud y las ciencias sociales de diferentes países. Para realizar la búsqueda, se procedió a investigar en las bases de datos EBSCO, Scielo, PubMed y Redalyc, de manera adicional, se acudió al buscador web Google Académico para encontrar artículos que no aparecieron en texto completo en las bases de datos. Se emplearon operadores booleanos dentro de los campos de título y resumen: *Calidad de vida OR calidad de vida laboral OR personal académico OR percepción de la calidad de vida OR estrés laboral*, al final de las pesquisas se identificaron 215 artículos y se comenzó la lectura de los títulos y resúmenes.

Para sintetizar la información, se realizó una revisión integrativa: primero, se identificó la literatura centrada en las teorías sobre la calidad de vida en el trabajo de teóricos e investigaciones anteriores, y se incluyeron artículos que mencionaron la CVL en el título del artículo, asumiendo que dichos documentos discuten la CVL como objetivo principal. La búsqueda bibliográfica resultó en 33 artículos de revistas y capítulos de libros publicados.

Resultados y discusión

En la tabla 1 se muestran los artículos relacionados con la evolución del concepto de CVL en diversas poblaciones de trabajadores.

Evolución del concepto de calidad de vida laboral

La fuerza de trabajo en las Américas representa cerca de 50% (460 millones) de la población total de la región, siendo su principal fuente de producción y desarrollo. América Latina y el Caribe contribuyen con 60% de la fuerza de trabajo, la cual está presente en todos los sectores económicos. Sin embargo, para asegurar su máximo rendimiento y productividad, se necesitan: condiciones de trabajo seguras, saludables y satisfactorias, así como condiciones de empleo equitativas y justas. Sólo así se logrará garantizar el trabajo digno que contribuya al desarrollo y la productividad individual, sectorial y regional. Por lo contrario, las condiciones de trabajo inseguras, insatisfactorias o peligrosas pueden causar accidentes, enfermedades y muertes en el trabajo. De esta manera, el trabajo y el empleo se reconocen como determinantes sociales claves de la salud (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2023).

Así, la CVL o en el trabajo (CVT), es un concepto que surge a mediados de la década de 1970 como una necesidad de humanizar los entornos de trabajo con énfasis en el desarrollo del recurso humano y la mejora de la calidad de vida, que dio origen al movimiento de calidad de vida laboral y calidad del empleo (Nadler y Lawler, 1983). La CVL tiene diversos orígenes (Ahmad, 2013; Turcotte, 1986): hasta antes de 1933, fecha en que terminaron los estudios de Hawthorne, la gestión en las empresas se efectuó según un modelo clásico de tipo militar en el que la división del trabajo se basó en tareas fragmentadas y rutinarias (la división del trabajo a su máxima expresión) con un enfoque economicista o utilitarista, cuyas ganancias fueron destinadas para maximizar los beneficios económicos de las empresas. El movimiento de la CVL surge principalmente en los países desarrollados y ante múltiples exigencias y demandas laborales, lo que provocó que las empresas se vieran en la necesidad de realizar cambios paulatinos e, incluso, desarrollaron programas de CVL. Geert Hofstede, en 1979, se refirió a la CVL como la tercera Revolución Industrial: la primera ocurrió cuando el desarrollo de las máquinas reemplazó el esfuerzo físico de los trabajadores, la segunda se caracterizó por el reemplazo del proceso mental de los trabajadores por medio de las computadoras y otras tecnologías, y la tercera revolución es la mejora de la CVL para lograr la humanización del trabajo (Cooper, 2009).

A lo largo del siglo XX, la CVL fue considerada como un proceso dirigido a lograr la satisfacción de las necesidades de los trabajadores (Ishak et

al., 2018) y como una serie de prácticas organizacionales dirigidas a lograr el bienestar de los empleados (Gogoleva et al., 2017), considerada como una estrategia necesaria para el crecimiento, la competitividad y la complejidad de las organizaciones (Thakur y Sharma, 2019). Asimismo, la CVL ha sido enfocada en el nivel individual en consideración a los grados de satisfacción, motivación y bienestar de los trabajadores (Ishak et al., 2018).

En estos últimos años, tanto en América Latina como en otros países, se han investigado cada vez más las temáticas relacionadas con el campo de la salud y el trabajo en distintos contextos y profesiones, tales como empleados de salud, profesores, campesinos, entre otros. Lo que se ha vinculado con el trabajo son los denominados factores de riesgo psicosocial, de los cuales forman parte aspectos como el estrés o el síndrome de *burnout* (Blanch, 2007; Brunsting et al., 2014). En este sentido, es importante analizar la definición y el tema de CVL, puesto que las repercusiones tanto a nivel social como individual se han puesto de relieve. Desde los mismos inicios de la propuesta en la década de 1960, se realizaron las primeras intervenciones principalmente en Suecia e Inglaterra; el objetivo de los trabajadores fue el de mejorar sus condiciones laborales, en particular dentro de las fábricas, y para ello solicitaban a sus empleadores ser tomados en cuenta de forma directa para incidir sobre las condiciones en que trabajaban (Herbst, 1976).

A pesar de ser un concepto que ha sido ampliamente estudiado en los países europeos y en Norteamérica, en México, la CVL apenas ha comenzado a presentar interés para algunos investigadores (González et al., 2007). A pesar de la falta de consenso y que desde el comienzo ha estado a debate la posible definición de este constructo, podemos dar cuenta de que los investigadores han coincidido en tres dimensiones para evaluar la CVL: por un lado, tenemos a aquellos autores que han centrado su atención en el aspecto objetivo, relacionado principalmente con las situaciones materiales en que se realiza el trabajo, los contratos y demás elementos cuantificables; por otro lado, están aquellos que se enfocan en las cualidades subjetivas del trabajo, relacionadas con la opinión y el sentir de los trabajadores (Segurado y Agulló, 2002), y una tercera perspectiva que combina ambas dimensiones para analizar este constructo. Según Martel y Dupuis (2006), la noción de CVL es un constructo subjetivo que trae como consecuencia que vaya de la mano de la calidad de vida en general. La forma en que se perciben las cosas es más importante que las cosas en sí mismas. Existe una estrecha relación entre la calidad de vida y la CVL, una persona no puede existir de forma integral sin incluir estos dos ámbitos en su vida.

Por tal razón, en cualquier concepción de CVL, se deben considerar los aspectos sociales, organizacionales y humanos.

Para González et al. (2010), la CVT es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad, integración al puesto de trabajo y satisfacción por éste, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre. Retomando esta definición, se plantea la importancia de valorar elementos vinculados con el apoyo que la institución le da al docente. Por otro lado, la siguiente dimensión se relaciona con la seguridad en el trabajo, desde elementos físicos hasta la manera en que se realizan las actividades del trabajador o la supervisión.

De acuerdo con Casas et al. (2002), la CVT o CVL es un concepto multidimensional y está relacionado con todos los aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. Según lo señalado por estos autores, es un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente en sus aspectos operativos relacionales para contribuir al más completo desarrollo del ser humano. Así también añaden que el constructo CVL trata de conciliar los aspectos del trabajo relacionados con la experiencia del trabajador y los objetivos organizacionales integrados en dos grupos: *a*) aspectos relacionados con el entorno donde se realiza el trabajo, y *b*) aspectos que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores.

Por lo mismo, Molina et al. (2018) consideran que la CVL debe contemplar condiciones objetivas, tales como la seguridad e higiene en el trabajo, la remuneración y el liderazgo (CVL objetiva), así como condiciones subjetivas del trabajador acerca de cómo percibe los factores objetivos de acuerdo con sus percepciones y experiencias en el trabajo (CVL psicológica). Segurado y Agulló (2002) señalan que el objetivo de la CVL está centrado en alcanzar una mayor humanización del trabajo mediante el diseño de puestos laborales más ergonómicos, condiciones de trabajo más seguras y saludables, así como organizaciones más eficaces, democráticas y participativas, que sean capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros, al igual que ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Por su parte, Mohammadhu y Atham (2018) argumentan que la CVL se refiere a lo favorable o desfavorable que representa el entorno laboral para los trabajadores a fin de lograr su satisfacción de necesidades y bienestar, mejorar su desempeño, así como lograr las metas de la organización. Para definir la CVL, es importante considerar la multiplicidad de sus dimensiones y sus perspectivas (objetiva y subjetiva).

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

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

Patlán (2020) realizó un análisis cualitativo a una muestra de definiciones del constructo de la CVT. Utilizó la teoría fundamentada para identificar la teoría que subyace a 81 definiciones de este constructo. Los resultados indican que la CVT tiene un enfoque individual (satisfacción de necesidades, equilibrio demandas-recursos laborales y bienestar en el trabajo) y organizacional (filosofía o estrategia organizacional, y un conjunto de métodos, técnicas, procesos o acciones dirigidas a lograr la CVT). También se identificó que la CVT es un constructo multidimensional conformado por múltiples factores, clasificados en factores objetivos (CVT del entorno laboral) y subjetivos (CVT psicológica o percibida). La teoría que subyace a las definiciones de la CVT se enfoca a nivel individual en la satisfacción de necesidades, la salud y el bienestar de los trabajadores, y a nivel organizacional se dirige a lograr una mayor productividad y competitividad con el uso de técnicas y estrategias.

Tabla 1. Artículos sobre el concepto de calidad de vida laboral

<i>Autor, año y país</i>	<i>Objetivo del estudio, cuestionario o instrumento</i>	<i>Sujetos de estudio</i>	<i>Principales hallazgos</i>
Acosta (2015). Bogotá, Colombia.	Revisión de la literatura científica de los conceptos de CVL relacionados con el ambiente universitario en el contexto latinoamericano, a partir del concepto de calidad de vida en general.	Revisión en las bases de datos EBSCOHOST MEDLINE, PROQUEST Research Library, ABI/INFORM Global, PRISMA, entre otras.	A pesar de varias décadas de análisis sobre el concepto, se puede confirmar que no existe una unificación de variables para su abordaje.
Ahmad (2013). Arabia.	Analizar las definiciones de CVL en cualquier organización: salud y seguridad, seguridad laboral, satisfacción laboral, estrés ocupacional, ambiente de trabajo, equilibrio trabajo-vida y relaciones humanas.	Definiciones de CVL, seguidas de varios paradigmas de CVL en diferentes bases de datos.	Se argumenta que uno necesita prestar atención para mejorar todas estas funciones y lograr un equilibrio entre ellas para que la CVL sea efectiva. Finalmente, el artículo propone algunas estrategias para mejorar la CVL en organizaciones que se centran en diferentes áreas de las funciones organizacionales
Argüelles et al. (2014). México.	Conocer la percepción del trabajador sobre su salud, bienestar y satisfacción con su entorno de producción y servicios; está relacionado con la calidad de vida laboral.	50 trabajadores del sector turístico de Campeche.	La dimensión que mejor predice la CVL es "desarrollo personal", al obtener el mayor índice de correlación y coeficiente de determinación, y el apartado menos confiable, aunque aceptable, fue "seguridad en el trabajo". Sin embargo, todas las dimensiones son aceptables.
Bagtasos (2011). Filipinas.	Revisar la literatura acerca de la calidad de vida laboral.	Revisión de la literatura en diferentes bases de datos y países.	La CVL implica la interacción entre el trabajo, el contenido del trabajo y el contexto del trabajo. Lo que repercute en la CVL y en la satisfacción del personal.

Autor, año y país	Objetivo del estudio, cuestionario o instrumento	Sujetos de estudio	Principales hallazgos
Botero (2012). Colombia.	Determinar el riesgo psicosocial intralaboral y <i>burnout</i> en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos.	Docentes universitarios de algunos países latinoamericanos como Colombia, Venezuela, Argentina y México, haciendo un énfasis en el contexto colombiano.	Se identificaron algunos factores de riesgo psicosocial intralaboral para desarrollar síndrome de <i>burnout</i> en trabajadores: multiplicidad de tareas, sobrecarga laboral, espacios inadecuados, falta de tiempo y de remuneración que compense los esfuerzos.
Blanch et al. (2010). España.	Validar la estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo.	1,252 profesionales de la salud y de la educación superior, de hospitales y en universidades de diversos países iberoamericanos.	El análisis de componentes principales mostró la existencia de seis factores en el cuestionario, agrupados por pares en tres grupos de escalas, mostró en todas ellas una notable consistencia interna, con altos valores α de Cronbach. El estudio psicométrico indica que el cuestionario reproduce fielmente la estructura del modelo teórico propuesto.
Casas et al. (2002). España.	Determinar los aspectos que deben ser mejorados en las organizaciones, modelar y mejorar los problemas identificados, medir resultados y comparar.	Revisión de la literatura de las dimensiones de la CVL.	Crear, aplicar y validar un instrumento de medida de la CVL, el cual permitirá consolidar factores que puedan finalmente utilizarse desde dicha perspectiva analítica.
González et al. (2010). México.	Elaborar y validar el instrumento CVT-Gohisalo para evaluar la CVT.	Prestadores de servicios de salud; médicos y enfermeras.	Instrumento con la validez y confiabilidad para medir la CVT en la población estudiada.

Tabla 1. Artículos sobre el concepto de calidad de vida laboral (continuación)

Autor, año y país	Objetivo del estudio, cuestionario o instrumento	Sujetos de estudio	Principales hallazgos
Gogoleva et al. (2017). Rusia.	Describir los problemas y perspectivas en la investigación sobre la CVL en los estudios organizacionales.	Búsqueda electrónica; Scopus encontró 1,244 publicaciones que utilizaban el concepto CVL. Se seleccionaron 387 artículos que tratan directamente con CVL.	Reveló la ausencia de una comprensión clara y concreta de la CVL, varios enfoques (a menudo incompletos) del contenido y los indicadores de la CVL y su interferencia con otros conceptos como "satisfacción laboral", lo que resultó en una confusión general sobre la noción en las discusiones académicas.
Hernández-Vicente et al. (2017). México.	Validar el instrumento CVL-HP para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala, México.	669 trabajadores de hospitales públicos de Tlaxcala y 150 trabajadores de un hospital público de la Ciudad de México.	El análisis factorial descubrió cuatro dimensiones para medir CVL. La confiabilidad fue de 0.921. Los trabajadores con mejor CVL-HP fueron menores de 50 años, de contrato, con menor antigüedad laboral, personal de jornada acumulada diurna y aquellos con licenciatura.
Kuwaiti y Subbarayalu (2019). Arabia.	Desarrollar un cuestionario válido para medir la CVL del personal docente de ciencias de la salud trabajando en universidades saudíes.	300 profesores de 4 universidades de Arabia Saudita.	Validación de la escala QoWL que mide la percepción del personal docente sobre la CVL que prevalece en sus respectivas universidades.
Ishak et al. (2018). Arabia.	Revisar la literatura existente sobre la CVL en los docentes.	Revisión bibliográfica extraída de libros, revistas y varios informes publicados por las agencias que trabajan en este campo.	La elevada CVL puede dar un resultado en un mejor rendimiento organizacional, efectividad, innovación y responsabilidad social. La CVL también puede mejorar la vida familiar, así como la vida laboral del individuo.

Autor, año y país	Objetivo del estudio, cuestionario o instrumento	Sujetos de estudio	Principales hallazgos
Martel y Dupuis. (2006). Canadá.	Mitigar el problema que enfrenta el concepto de CVL desde una visión histórica. Se utilizó el Inventario Sistemático (OWLS).	Revisión bibliográfica: libros, revistas de 30 años a la fecha.	Se aporta una definición de CVL y un instrumento de medición que resulta válido y confiable.
Mohammadhu y Atham. (2018). Marruecos.	El impacto de la CVL en el compromiso organizacional con especial referencia al Departamento de Correcciones comunitarias.	140 supervisores de trabajo.	La CVL tiene impacto en el compromiso organizacional.
Molina et al. (2018). México.	Analizar la relación e influencia de la CVL en la competitividad en las empresas de servicios turísticos, particularmente en la hotelería.	Personal directivo y operativo de una empresa de hospedaje de Mazatlán, Sinaloa, México.	Existe relación entre la CVL y la competitividad. No obstante, los datos reflejan una relación casi nula entre ambas variables en la percepción de los directivos y medianamente significativa desde la perspectiva de los operativos.
Nadler y Lawler. (1983). Estados Unidos.	Proporcionar la perspectiva de la CVL desde sus orígenes e identificar sus principales definiciones.	Revisión sobre el estado del arte y los factores que inciden en la CVL.	Un mayor nivel de desempeño organizacional y un mejor ambiente de trabajo mejoran la CVL.
Patlán. (2020). México.	Realizar un análisis cualitativo a una muestra de definiciones de la CVT.	Se utilizó la teoría fundamentada para identificar la teoría que subyace a 81 definiciones de la CVT. Se utilizaron fuentes secundarias (artículos publicados) de bases de datos en el periodo de 1966 a 2019.	La CVT es un constructo multidimensional: factores objetivos (CVT del entorno laboral) y subjetivos (CVT psicológica o percibida). La teoría que subyace a las definiciones de la CVT se enfoca a nivel individual en la satisfacción de necesidades, la salud y el bienestar de los trabajadores, y a nivel organizacional se dirige a lograr una mayor productividad y competitividad.

Tabla 1. Artículos sobre el concepto de calidad de vida laboral (continuación)

Autor, año y país	Objetivo del estudio, cuestionario o instrumento	Sujetos de estudio	Principales hallazgos
Segurado y Agulló. (2002). España.	Llevar a cabo un análisis crítico acerca de la delimitación conceptual y del panorama metodológico de la Calidad de Vida Laboral.	Revisión de los trabajos más destacados.	Se reconoce la multidimensionalidad del constructo señalando las lagunas y carencias de los métodos y técnicas más utilizados para su evaluación, se defiende la necesidad de un abordaje más integral, holístico y sistémico de la CVL y se propone desde la psicología social un enfoque integrador capaz de superar las visiones simplistas de enfoques teórico-metodológicos convencionales.
Thakur y Sharma. (2019). India.	Medir la CVL y su relación con el trabajo y rendimiento, un estudio de los empleados del poder de Himachal Pradesh, corporación limitada.	250 empleados de Himachal Pradesh Power Corporation Limited (HPPCL). Muestreo de conveniencia.	Existe una relación positiva y fuerte entre la CVL y el rendimiento laboral de los empleados de HPPCL. Las 8 dimensiones de la CVL tienen una relación positiva y fuerte o moderada con el trabajo general y el rendimiento.
Wright y Bonett. (2007). Estados Unidos.	Examinar las relaciones entre el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el desempeño laboral con la rotación de empleados.	112 gerentes empleados en una organización en la costa oeste de Estados Unidos, controlando la edad, el género, el origen étnico y el desempeño laboral de los empleados.	El bienestar y la satisfacción laboral predicen la rotación de una manera no aditiva. Se encontró que el bienestar moderaba la relación entre la satisfacción laboral y la separación del trabajo, de modo que la satisfacción laboral estaba más fuertemente (y negativamente) relacionada con la rotación cuando el bienestar era bajo.

Fuente: elaboración propia.

Estudiar la CVL es un reto importante en las organizaciones, toda vez que es un elemento que garantiza la productividad de todo tipo de empresas. Al menos, está demostrado que ello sucede en los trabajadores con un bienestar psicológico y menos en quienes no lo tienen (Wright y Bonett, 2007). Al respecto, una investigación realizada en Campeche (Argüelles et al., 2014) determinó que, si son cubiertas las necesidades personales de los trabajadores, a través de su empleo y bajo su propia percepción, entonces mejora el servicio al cliente y, por consiguiente, el rendimiento organizacional, de tal forma que los trabajadores adoptan los objetivos organizacionales como propios. Además, los resultados concuerdan con otras investigaciones realizadas en el sur del continente (Huerta et al., 2011).

El estudio de la CVL suele circunscribirse a categorías que nos han permitido ahondar en el estudio de los elementos que la componen. Se analizan tanto los elementos objetivos como subjetivos que la integran. Por otro lado, la observación de elementos tanto de la organización como del trabajador, permitirá lograr ajustar la mirada hacia una visión más integral del fenómeno. Añadiendo más elementos a esta discusión, se vuelve pertinente y necesario asumir que la CVL trasciende el área de trabajo, puesto que al igual que en las labores académicas, no puede circunscribirse meramente a la oficina o al aula, sino también al beneficio que el trabajador y las personas que sostiene obtienen, y por supuesto, al balance que se hace entre sus labores y la familia (Hernández et al., 2017).

En la tabla 2 se muestran los artículos relacionados con la CVL en el personal académico de instituciones de educación superior.

Tabla 2. Artículos sobre calidad de vida laboral en personal académico de educación superior

<i>Autor, año y país</i>	<i>Objetivo del estudio, nombre del cuestionario o instrumento</i>	<i>Sujetos de estudio</i>	<i>Principales hallazgos</i>
Morán y Torres. (2019). Ecuador.	Determinar la importancia de la calidad de vida laboral y su efecto sobre el compromiso organizacional desde una perspectiva teórica en contextos universitarios.	Revisión bibliográfica.	Enuncian una relación significativamente positiva entre los componentes de la calidad de vida laboral sobre los componentes del compromiso organizacional.
Lagos et al. (2019). Chile.	Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas universitarias. Escala de Condiciones de Trabajo y el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS.	61 académicas adscritas a una universidad chilena.	Se observaron mejores condiciones de trabajo de las académicas, el nivel de estrés laboral presentado en esta población docente es menor.
Johari et al. (2018). Malasia.	Examinar la influencia de la autonomía, la carga de trabajo y el equilibrio entre la vida laboral y personal en el desempeño laboral de los docentes.	362 docentes.	La autonomía y el equilibrio entre el trabajo y la vida tenían un impacto significativo en el desempeño laboral de los encuestados. La carga de trabajo, por otro lado, no tuvo una influencia sustancial en el desempeño laboral entre los maestros de escuela en este estudio.
Silvério et al. (2010). Brasil.	Conocer el impacto del proceso de enseñanza-aprendizaje en la calidad de vida y salud de profesores de cursos de graduación en el área de la salud. Se utilizaron entrevistas en profundidad.	Docentes Universidad de Santa Catarina, Brasil.	Se muestra que el desafío para los docentes es cuidar a los alumnos mientras enseñan. Además, los espacios de interacción social se están trabajando con miras a promover un entorno colectivo saludable.

Autor, año y país	Objetivo del estudio, nombre del cuestionario o instrumento	Sujetos de estudio	Principales hallazgos
Ceballos y Santos. (2015). Brasil.	Estimar la prevalencia de dolor musculoesquelético entre docentes, evaluando su ocurrencia según características sociodemográficas, de salud general y de bienestar en el trabajo.	Estudio transversal exploratorio en 525 docentes.	La prevalencia global de dolor musculoesquelético fue igual a 73.5%. Los problemas circulatorios y respiratorios y los trastornos mentales comunes se asociaron con dolor en los hombros, la parte superior de la espalda, el cuello y los tobillos y/o los pies.
Toropova et al. (2021). Suecia.	Investigar las relaciones entre la satisfacción laboral docente, las condiciones de trabajo escolar y las características docentes de los profesores de matemáticas de octavo grado. El estudio emplea datos de TIMSS 2015 (Estudio Internacional de Tendencias en Matemáticas y Ciencias) de Suecia.	Docentes de matemáticas.	Los resultados demuestran una asociación sustancial entre las condiciones laborales de la escuela y la satisfacción laboral de los docentes. Más específicamente, la carga de trabajo del profesor, la cooperación de los maestros y las percepciones de los maestros sobre la disciplina de los estudiantes en la escuela fueron los factores más estrechamente relacionados con la satisfacción laboral de los maestros.
Rasool et al. (2020). Pakistán.	Analizar las relaciones entre la violencia laboral, el estrés ocupacional y el desempeño laboral sostenible. Se utilizó un cuestionario compuesto por 48 ítems.	345 cuestionarios aplicados a médicos, enfermeras y personal paramédico.	Los resultados de este estudio destacan que tanto en las relaciones directas como indirectas, la violencia laboral influye negativamente en el desempeño laboral sostenible.

Tabla 2. Artículos sobre calidad de vida laboral en personal académico de educación superior (continuación)

Autor, año y país	Objetivo del estudio, nombre del cuestionario o instrumento	Sujetos de estudio	<i>Principales hallazgos</i>
Acosta-Fernández et al. (2019). México.	Conocer la relación entre estrés laboral, síndrome de <i>burnout</i> y afectaciones en la salud mental con violencia y acoso psicológico en el trabajo. Se utilizaron los cuestionarios de Estrés Laboral, <i>Burnout</i> , y el Inventario para Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo.	68 docentes.	Ambos grupos presentaron relación entre fuentes de estrés, alteraciones a la salud mental y violencia y acoso psicológico. Sin embargo, el grupo de enfermería enfrenta un entorno laboral más empobrecido y se expresa a través de un liderazgo poco favorable.
Bottiani et al. (2019). Estados Unidos.	Evaluar los aspectos del bienestar ocupacional de los maestros se relaciona con su uso de prácticas efectivas en el salón de clases. Se recopilaron dos medidas de observación discretas, además del autoinforme de los maestros.	Muestra de 255 maestros en 33 escuelas intermedias urbanas de bajos ingresos.	Los maestros blancos, las maestras y los maestros en escuelas de bajos ingresos informaron un mayor estrés y agotamiento. Los docentes con más autoeficacia, afinidad con colegas y estudiantes reportaron menos estrés y agotamiento; además, agregar recursos al modelo atenuó las asociaciones entre los comportamientos disruptivos de los estudiantes y el estrés y el agotamiento.
Parr-Giordano et al. (2020). Chile.	Identificar los factores laborales que influyen en la calidad de vida laboral de los enfermeros y enfermeras docentes y construir estrategias para mejorarla. Se realizaron entrevistas individuales semiestructuradas y 9 participaron en un grupo focal.	Los sujetos de investigación son 17 enfermeras y enfermeros docentes.	Respecto a la CVL, se establecen las subcategorías: Relaciones humanas favorables, Ambiente favorable, Bienestar-Satisfacción y Estrés. Los enfermeros y enfermeras que se desempeñan en docencia ven afectada su CVL por factores laborales, de tal forma que se deben establecer estrategias de mejora desde la empresa y el individuo.

Autor, año y país	Objetivo del estudio, nombre del cuestionario o instrumento	Sujetos de estudio	Principales hallazgos
Briones et al. (2019). Ecuador.	Determinar la relación entre el síndrome de <i>burnout</i> y calidad educativa docente en las instituciones educativas de la ciudad de Manta. Instrumento de 33 ítems con escala tipo Likert.	La población fue de 67 docentes.	Se hace necesario profundizar el diagnóstico del síndrome de <i>burnout</i> en el resto de las instituciones educativas de la provincia de Manabí para generar estrategias preventivas para mejorar la CVL de la población docente.
Nova. (2020). México.	Determinar los factores asociados al desarrollo del estrés laboral en su más alto nivel: el síndrome de <i>burnout</i> en docentes y su prevalencia en el género femenino del ámbito educativo, por ser ésta una población en riesgo. Se aplicó un cuestionario de "clima organizacional y satisfacción laboral en docentes".	88 docentes.	Las mujeres percibieron peores condiciones de clima organizacional y satisfacción laboral, ya que por asignación de roles y factores culturales, económicos, sociales, de salud, e inclusive biológicos, representan una población en el terreno educativo inerte ante este fenómeno en crecimiento a nivel global que incide en la aparición del síndrome de <i>burnout</i> .
Padilla et al. (2008). México.	Explorar la satisfacción con el trabajo académico. Motivaciones y condiciones del entorno institucional que la afectan. El caso de una universidad pública estatal.	435 profesores de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.	Se tiene que 91% del profesorado está satisfecho con su trabajo, sólo 53% está satisfecho con el salario y 61.5% con su estabilidad laboral. Los motivadores intrínsecos para permanecer en la institución son: la vocación para la docencia (66%) y el interés en formar a las nuevas generaciones (60%). En condiciones del entorno: 78% está satisfecho con la libertad académica, y cerca de la mitad lo está con su participación en la toma de decisiones y el tiempo disponible para su actualización.

Fuente: elaboración propia.

La calidad de vida laboral en docentes de instituciones de educación superior

En los últimos años ha crecido la preocupación por analizar las características del trabajo realizado por los docentes en México (Hernández et al., 2017), y el principal enfoque sobre la labor docente se ha centrado en investigar la satisfacción laboral (Araujo et al., 2011; Ávila, 2009; Barraza et al., 2009; Padilla et al., 2008), analizando principalmente el Síndrome de Agotamiento Profesional o *Burnout* en los docentes de diversos grados académicos, desde la educación primaria hasta la universitaria (Guzmán et al., 2011; Mota et al., 2011; Pando et al., 2006).

Acosta (2015) realizó una revisión de la literatura científica de los conceptos de CVL relacionados con el ambiente universitario en el contexto latinoamericano a partir del concepto de calidad de vida en general, y encontró dificultades en la unificación de variables para abordar su estudio, sin embargo, propone una definición de calidad de vida laboral en el ámbito docente universitario: “resultado de la interacción de múltiples dimensiones del trabajo que favorecen la realización integral personal, familiar y social de los docentes universitarios” (p. 97).

Las características de la población estudiada en la mayor parte de los estudios realizados en las universidades mexicanas, salvo algunas excepciones (Padilla et al., 2008), se enfocan en los profesores que cuentan con un contrato definitivo, ignorando a los docentes temporales, que en algunas instituciones son más de la mitad de la plantilla total. Por ejemplo, estudios han mostrado la importancia de analizar la CVL dentro de una universidad pública, como es el trabajo inicial de Contreras y Hernández (2013), quienes caracterizaron la CVL en personal académico y administrativo a través del instrumento de CVT-Gohisalo versión corta, encontrando que los funcionarios de la universidad manifestaron sentirse satisfechos en seis de los siete aspectos valorados, y la seguridad en el trabajo mostró una valoración de moderadamente satisfechos.

Por otra parte, al analizar los instrumentos que se han usado para medir la CVL, se han empleado básicamente aquellos referidos a la calidad de vida, o el Inventario de Maslach sobre *Burnout*, o algunos otros instrumentos para medir la satisfacción laboral. Kuwaiti y Subbarayalu

(2019) validaron la escala QoWL para medir la percepción del personal docente de cuatro facultades de Ciencias de la Salud sobre su calidad de vida laboral, a través de cinco factores críticos: condiciones de empleo y trabajo, factores psicosociales en el lugar de trabajo, oportunidades para formación y desarrollo, compensación y recompensas, satisfacción laboral y seguridad laboral. El estudio mostró una fuerte correlación positiva del factor condiciones de empleo y trabajo con los factores de satisfacción y seguridad laboral, factores psicosociales en el lugar de trabajo y compensación y recompensas; se encontró una moderada correlación entre las condiciones de trabajo y los factores de compensación y recompensas y la oportunidad para programas de capacitación y desarrollo proporcionados por la facultad, por otro lado, los factores psicosociales en el lugar de trabajo mostraron una correlación moderada con los factores de oportunidad para programas de capacitación y desarrollo, y satisfacción y seguridad laboral. Además, el factor oportunidad para los programas de formación y desarrollo también mostró una correlación moderada con el factor de compensación y recompensas y el de satisfacción y seguridad en el trabajo, el mismo grado de correlación se observó entre el factor compensación y recompensas y satisfacción y seguridad en el trabajo. El análisis factorial en el estudio identificó cinco factores que conjuntamente explicaron 93.3% de la varianza del personal docente estudiado, la consistencia interna y la confiabilidad fueron confirmados por un alfa de Cronbach con un índice de 0.928 a través de cinco factores críticos: condiciones de trabajo, factores psicosociales en el lugar de trabajo, oportunidades para formación y desarrollo, compensación y recompensas, y satisfacción laboral y seguridad laboral.

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia, en 2009, expresó su definición de calidad de vida laboral como: “el nivel o grado en el cual se presentan condiciones internas y externas en el ambiente de trabajo, que contribuyen a enriquecer, madurar y potencializar las cualidades humanas de los miembros de la organización” (p. 5), con la finalidad de crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral de los colaboradores para incrementar los niveles de participación e identificación con su trabajo y con el logro de la misión organizacional (Ministerio de Educación Nacional, 2009).

Importancia de la calidad de vida laboral en los trabajadores de la educación

Las instituciones educativas se desarrollan en un entorno altamente competitivo y globalizado, donde el factor humano, independientemente del desarrollo tecnológico, sigue siendo un factor clave en el logro de los objetivos estratégicos, los cuales resultan de la existencia de la organización y su implementación, por lo cual requerirá de la participación de sus docentes como empleados; esta participación podría ser más exitosa si el docente logra condiciones adecuadas de trabajo donde sus necesidades laborales como profesional se equilibren con las necesidades institucionales de compromiso organizacional (Morán y Torres, 2019).

La enseñanza es catalogada como una actividad particularmente estresante, las condiciones laborales de los docentes pueden presentar factores de riesgo para su salud y causar disfunciones organizacionales, así como estrés laboral (Lagos et al., 2019). En el desempeño laboral docente intervienen diversos factores como la autonomía, carga de trabajo, conciliación de la vida laboral y familiar; se ha reportado un desempeño positivo cuando el docente elige las estrategias de enseñanza, diseña lecciones y brinda apoyo a los estudiantes, asimismo, la conciliación laboral tiene una relación importante con el desempeño de la vida laboral: el bienestar psicológico y la armonía en la vida ayudan a los docentes a concentrarse en su trabajo y catapultan su nivel de desempeño, dando como resultado una mejor CVL (Johari et al., 2018).

Existen diferentes factores que propician o limitan la CVL del docente que van más allá del espacio laboral en el que se desarrollan. Estos factores están directamente relacionados con la dinámica de las diversas interacciones individuales que se dan en el proceso enseñanza-aprendizaje, principalmente, en donde se realizan actividades con la población. Además de estos, hay otros factores relacionados como son los problemas con la institución, la interacción con las autoridades, las condiciones de trabajo y la remuneración. La salud del personal dentro del proceso enseñanza-aprendizaje aparece como una fuente de sufrimiento y placer, siendo un desafío el autocuidado mientras estos enseñan, por lo cual es necesaria la implementación de espacios de interés social y promover un entorno colectivo saludable (Silvério et al., 2010).

La satisfacción laboral, además de estar directamente relacionada con la retención docente, también contribuye al bienestar de los maestros y los estudiantes, la cohesión de la institución en general y la mejora del estatus de la labor docente (Toropova et al., 2021). Asimismo, a mejores condiciones de trabajo, se disminuye el estrés laboral (Lagos et al., 2019). Dentro del entorno laboral, es frecuente encontrar malestares físicos entre los trabajadores de la educación, siendo los más comunes los dolores musculoesqueléticos, con énfasis en el dolor de hombros, cuello, espalda alta, tobillos y pies, los cuales, a su vez, están asociadas a factores sociodemográficos, salud mental, física y bienestar en el trabajo. Por consiguiente, debe considerarse explorar los mecanismos biológicos, ergonómicos, psicológicos y ocupacionales de la enseñanza, así como integrar prácticas que mejoren las relaciones docentes y actividades que incrementen el confort en el ambiente laboral para reducir los malestares físicos (Ceballos y Santos, 2015).

Por otra parte, el agotamiento y el estrés entre los trabajadores de la educación son generalizados, debido a que las demandas laborales suelen ser elevadas y escasos los recursos para enfrentarlas. Se ha encontrado que los docentes que tienen ingresos más bajos muestran mayor estrés y agotamiento, y, como consecuencia, los niveles de enseñanza son bajos (Bottiani et al., 2019). Las afectaciones a la salud mental en los docentes se ven reflejadas con la presencia de estrés, síndrome de *burnout*, violencia y acoso psicológico (Acosta-Fernández et al., 2019). El acoso reduce la moral de los empleados, lo que provoca un decremento constante en el desempeño laboral. El llamado *mobbing* reduce la productividad, aumentando los niveles de estrés, ansiedad, depresión e irritabilidad, disminuyendo de manera constante el compromiso laboral, incrementando la ausencia en las labores y actitudes destructivas en el ambiente laboral. La presencia de ostracismo aminora la motivación en el personal, lo que reduce la eficiencia del trabajo; el desempeño se ve afectado cuando existe acoso porque crea una mala imagen y trae consigo un ambiente de toxicidad entre compañeros. Aunado a lo anterior, el estrés ocupacional genera un estigma entre ellos. Por lo contrario, si los empleados son felices y saludables, la productividad mejora (Rasool et al., 2020).

El personal que se desempeña en la docencia ve afectada su calidad de vida por factores laborales como: relaciones humanas favorables, ambiente, bienestar-satisfacción y estrés. Por ello es importante que las

instituciones educativas establezcan condiciones para mejorar la CVL, a partir de la implementación de políticas institucionales, revisión de los tipos de contrato, infraestructura, clima y relaciones laborales, así como a nivel individual implementando estrategias que ayudan al incremento del confort (Parra-Giordano et al., 2020).

El docente funge como servidor público en el abordaje de los estudiantes, esto sumado a las responsabilidades académicas, familiares y sociales, por lo que puede llegar a presentar estrés o agotamiento, trastornos que, si no son tratados a tiempo, pueden agravarse hasta desarrollar síndromes de mayor perturbación como *burnout*, el cual afecta de manera importante la calidad de vida (Briones et al., 2019). El síndrome de *burnout* afecta el ejercicio profesional y social de los docentes, generando una autopercepción negativa, lo cual conduce un abordaje basado en el agotamiento emocional, implicando la desesperanza, siendo lo anterior opuesto a su vocación docente. Al establecerse en interrelaciones humanas, la educación ve disminuida su calidad cuando el personal presenta disminución en la energía y entusiasmo necesarios para contribuir a la formación (Briones et al., 2019; Nova, 2020).

Conclusiones

Las instituciones de educación superior son un repositorio de trabajadores intelectuales especializados y capacitados. En la educación superior, el número y la calidad del personal académico marca la diferencia. Hoy en día, con la expansión de la educación superior, se espera que los académicos, además de dar cursos, supervisen la investigación de los estudiantes, asistan a conferencias, publiquen artículos científicos en revistas internacionales, haciendo que la enseñanza sea cada vez más esencial y compleja (Mushemeza, 2016). Algunas de las principales consecuencias de la baja calidad de vida laboral en el contexto académico son el escaso compromiso, la alta rotación y la reducción de la calidad de la enseñanza y el rendimiento de los estudiantes (Normala, 2010).

El bienestar del personal académico es esencial para alcanzar la visión y misión de las universidades. La CVL se ha convertido en un requisito para que las organizaciones atraigan y retengan los recursos humanos talentosos y eficientes, y asegurar que estos cumplan con sus funciones

con eficacia. La CVL es una dimensión multidimensional, constructo que involucra factores interrelacionados vinculados al compromiso organizacional, satisfacción laboral, involucramiento, motivación, productividad, salud, seguridad laboral, desarrollo profesional y equilibrio entre la vida laboral y personal (Farid et al., 2014).

La CVL es un tema de actualidad e interés en las universidades, ya que algunos estudios han investigado las relaciones entre ésta y el desarrollo profesional, la satisfacción en el trabajo, el compromiso organizacional, desempeño y productividad en las universidades (Ngcamu, 2017). Sin embargo, la mayor parte de la investigación existente se ha centrado en el desarrollo de la relación de la CVL con la satisfacción laboral y el desempeño laboral en el personal académico de universidades, y no en la percepción de CVL de los docentes.

Referencias

- Acosta, R. (2015). Conceptos de calidad de vida laboral en el ámbito docente universitario. *Revista Salud Bosque*, 5(2), 89-100. <https://doi.org/10.18270/rsb.v5i2.1469>
- Acosta-Fernández, M., Parra-Osorio, L., Burbano Molina, C., Aguilera-Velasco, M. D. L. Á. y Pozos-Radillo, B. E. (2019). Estrés laboral, *burnout*, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Revista Salud Uninorte*, 35(3), 328-342.
- Ahmad, S. (2013). Paradigms of quality of work life. *Journal of Human Values*, 19(1), 73-78. <https://doi.org/10.1177/0971685812470345>
- Araujo, M. A., Ponce, T. y García, S. L. (2011). Perfil del nivel de satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior privada. Trabajo presentado en el *XI Congreso Nacional de Investigación Educativa*. Monterrey, N. L. <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v11/>
- Argüelles, L. A., Quijano, R. A., Fajardo, M. J., Magaña, D. E. y Sahuí, J. A. (2014). Propuesta de Modelo Predictivo de la Calidad de Vida Laboral en el Sector Turístico Campechano, México. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 7(5), 61-76. <http://ssrn.com/abstract=2330425>

- Ávila, A. A. (2009). Los niveles de satisfacción laboral de los directivos y docentes de la región centro del estado de Chihuahua. Trabajo presentado en el *X Congreso Nacional de Investigación Educativa*, Veracruz, Ver. <https://1library.co/document/qm58508z-niveles-satisfacci%C3%B3n-laboral-directivos-docentes-regi%C3%B3n-centro-chihuahua.html>
- Bagtasos, M. R. (2011). Quality of work life: A review of literature. *DLSU Business & Economics Review*, 20(2), 1-8. https://www.dlsu.edu.ph/wp-content/uploads/2019/10/QualityofWorkLife_AReviewofLiterature.pdf
- Barraza, A., Ortega, F. y Ortega, M. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. Trabajo presentado en el *X Congreso Nacional de Investigación Educativa*. Veracruz, Ver. https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/3257/1/Satisfaccion_laboral_en_instituciones_formadoras_de_docentes.pdf
- Blanch, J. M. (2007). Psicología social del trabajo. En M. A. Aguilar y A. Reid (Coords.), *Tratado de psicología social: perspectivas socioculturales* (pp. 210-238). Anthropos / UAM, Iztapalapa.
- Blanch, J. M., Sahagún, M. y Cervantes, G. (2010). Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 175-189. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316502002>
- Botero, C. C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de Administración*, 28(48), 117-132. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225025860002>
- Bottiani, J. H., Duran, C. A., Pas, E. T. y Bradshaw, C. P. (2019). Teacher stress and burnout in urban middle schools: Associations with job demands, resources, and effective classroom practices. *Journal of School Psychology*, 77, 36-51.
- Briones, J. G. B., Ponce, V. N. C. y Párraga, J. D. A. (2019). Síndrome de *Burnout* y calidad educativa docente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 739-751.
- Brunsting, N. C., Sreckovic, M. A. y Lane, K. L. (2014). Agotamiento de maestros de educación especial: una síntesis de la investigación de

- 1979 a 2013. *Educación y Tratamiento de los Niños*, 37, 681-711. <https://doi.org/10.1353/etc.2014.0032>
- Casas, J., Repullo, J. R., Lorenzo, S. y Cañas, J. J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(23), 143-160. https://www.researchgate.net/profile/Susana_Lorenzo/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios/links/574e-8f6e08ae8bc5d15c02ca.pdf
- Ceballos, A. G. D. C. D. y Santos, G. B. (2015). Factors associated with musculoskeletal pain among teachers: sociodemographics aspects, general health and well-being at work. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 18, 702-715.
- Contreras K. A. y Hernández, E. (septiembre, 2013). Calidad de vida laboral en docentes, administrativos y directivos de una Universidad Pública. Trabajo presentado en el *XXIX Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología*. Santiago, Chile. http://actacientifica.servicioit.cl/biblioteca/gt/GT18/GT18_ContrerasTinoco_HernandezGonzalez.pdf
- Cooper, C. L. (2009). The transition from the quality of working life to organizational behavior: the first two decades. *Journal of Organizational Behavior*, 30(1), 3-8. <https://doi.org/10.1002/job.575>
- Farid H., Izadi, Z., Ismail I. A. y Alipour, F. (2014). Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. *Soc. Sci. J.*, 52(1), 54-61.
- Gogoleva, A. S., Sorokin, P. S. y Efendiev, A. G. (2017). Problems and perspectives in research into the quality of work life in organisational studies. *Society and Economy*, 39(4), 597-616. <https://doi.org/10.1556/204.2017.006>
- González, R., Hidalgo, G. y Salazar, J. (2007). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de conceptualización. *Psicología y Salud*, 17, 2-5. <http://www.redalyc.org/pdf/291/29117113.pdf>
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. y Preciado, M. L. (2010). Elaboración y Validación del Instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo “CVT-GOHISALO”. *Ciencia & Trabajo*, 12(36), 332-340.

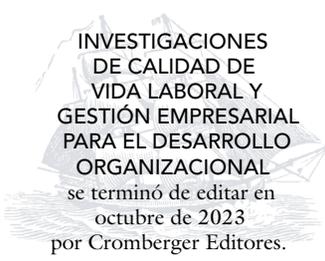
- Guzmán, C., Ramírez, M. D. y Padilla, L. E. (2011). El síndrome de desgaste profesional (*burnout*) en profesores de educación media superior de la ciudad de Aguascalientes. Trabajo presentado en el *XI Congreso Nacional de Investigación Educativa*. Monterrey, N. L. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6002775>
- Herbst, G. (1976). *Alternatives to hierarchies*. Martinus Nijhoff Social Sciences Division.
- Hernández, J. A., Morales, M. A. y Arriaga, M. Y. (2017). Calidad de vida laboral en docentes universitarios más allá de la satisfacción. Universidad de Guadalajara-CU Norte. *XIV Congreso Nacional de Investigación Educativa*. <https://comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/1869.pdf>
- Hernández-Vicente, I. A., Lumbreras-Guzmán, M., Méndez-Hernández, P., Rojas-Lima, E., Cervantes-Rodríguez, M. y Juárez-Flores, C. A. (2017). Validación de una escala para medir la Calidad de Vida Laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Salud Pública de México*, 59(2), 183-192. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342017000200183
- Huerta, P. C., Pedraja, L. M., Contreras, S. E. y Almodóvar, P. (2011). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales. *Revista de Ciencias Sociales*, XVII(4), 658-676. <http://www.redalyc.org/pdf/280/28022784008.pdf>
- Ishak, S. I. D., Abd Razak, N., Hussin, H., Fhiri, N. S. y Ishak, A. S. (2018). A literature review on quality teacher's working life. *MATEC Web of Conferences*, 150, 1-5. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201815005094>
- Johari, J., Tan, F. Y. y Zulkarnain, Z. I. T. (2018). Autonomy, workload, work-life balance and job performance among teachers. *International Journal of Educational Management*, 32(1), 107-120. <https://doi.org/10.1108/IJEM-10-2016-0226>
- Kuwaiti, A. y Subbarayalu, A. V. (2019). Percepción del personal docente de ciencias de la salud sobre la calidad de la vida laboral en las universidades sauditas: confiabilidad y validez del cuestionario. *Hamdan Med J.*, 16(2). <http://hamdanjournal.org/text.asp?2019/12/4/182/270681>
- Lagos, A. V. R., Retamal, M. S., Jaque, M. T. y Luengo-Martínez, C. (2019). Condiciones de trabajo y estrés laboral en madres

- académicas universitarias. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(3), 26-34.
- Martel, J. P. y Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368. <https://doi.org/10.1007/s11205-004-5368-4>
- Ministerio de Educación Nacional. (2009). *Guía para Diseño. Programa de Bienestar Laboral. Sector Docente*. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-301989_archivo_pdf_guiadiseno.pdf
- Mohammadhu, K. F. y Atham, G. I. (2018). The impact of quality of work life on organizational commitment with special reference to Department of Community based Corrections. *Global Journal of Management and Business Research*, 18(1), 20-29. <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/2507>
- Molina Germán, J. O., Pérez Melo, A. Y., Lizárraga Salazar, G. y Larrañaga Núñez, A. M. (2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *3C Empresa: Investigación y Pensamiento Crítico*, 7(2), 44-67. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67/>
- Morán, N. A. P. y Torres, Z. A. D. (2019). Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional: una perspectiva desde las universidades. *Res Non Verba Revista Científica*, 9(2), 1-12.
- Mota, F., Ordoñez, A. y Mollinedo, L. (2011). *Burnout* en profesores de Villahermosa, Tabasco: análisis correlacional con variables socio-demográficas y laborales. Trabajo presentado en el *XI Congreso Nacional de Investigación Educativa*, Monterrey, N. L. http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v11/docs/area_16/1042.pdf
- Mushemeza, E. D. (2016). Opportunities and challenges of academic staff in higher education in Africa. *Int. J. High. Educ.*, 5(3). <http://www.sciedu.ca/journal/index.php/ijhe/article/view/10080>
- Nadler, D. A. y Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, 11(3), 20-30. [https://doi.org/10.1016/0090-2616\(83\)90003-7](https://doi.org/10.1016/0090-2616(83)90003-7)
- Ngcamu, B. (2017). Quality of work life dimensions in universities: a systematic review. *Global Journal of Health Science*, 9, 118-126. <https://www.researchgate.net/publication/>

[319550226_Quality_of_Work_Life_Dimensions_in_Universities_A_Systematic_Review](#)

- Normala, D. (2010). Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysian firms. *Int. J. Bus. Manag.*, 5(10), 75-82. <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/7633>
- Nova, J. A. D. (2020). El síndrome de *burnout* y su prevalencia en las mujeres docentes. Praxis Investigativa. *ReDIE: Revista Electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, 12(23), 14-31.
- Organización Panamericana de la Salud. (2023). *Salud de los trabajadores*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Padilla, L., Jiménez, L. y Ramírez, M. (2008). La satisfacción con el trabajo académico. Motivaciones y condiciones del entorno institucional que la afectan. El caso de una Universidad Pública Estatal. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 13(38), 843-864. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662008000300008
- Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M. G., Flores, E. E. y Pozos, E. (2006). Factores psicosociales y *burnout* en docentes del Centro Universitario de Ciencias de la Salud. *Investigación en Salud*, VIII(3), 173-177. <https://www.redalyc.org/pdf/142/14280306.pdf>
- Parra-Giordano, D., Felli, V. A., Saldías Fernández, M. A., Pinto-Galleguillos, D. y Soto Malabrigo, P. (2020). Calidad de vida laboral y estrategias de mejora del trabajo de la enfermería docente. *Ciencia y Enfermería*, 26.
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67.
- Rasool, S. F., Wang, M., Zhang, Y. y Samma, M. (2020). Sustainable work performance: the roles of workplace violence and occupational stress. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3), 912.
- Segurado Torres, A. y Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/26765>

- Silvério, M. R., Patrício, Z. M., Brodbeck, I. M. y Grosseman, S. (2010). O ensino na área da saúde e sua repercussão na qualidade de vida docente. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 34, 65-73.
- Thakur, R. y Sharma, D. K. (2019). Quality of work life and its relationship with work performance: a study of employees of Himachal Pradesh Power Corporation Limited. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 8(3), 45-52.
- Toropova, A., Myrberg, E. y Johansson, S. (2021). Satisfacción laboral docente: la importancia de las condiciones laborales escolares y las características docentes. *Revisión Educativa*, 73(1), 71-97.
- Turcotte, P. R. (1986). *Calidad de vida en el trabajo, antiestrés y creatividad. Desarrollo de recursos humanos*. Trillas.
- Wright, T. A. y Bonett, D. G. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as non-additive predictors of workplace turnover. *Journal of Management*, 33(2), 141-160. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0149206306297582>



INVESTIGACIONES
DE CALIDAD DE
VIDA LABORAL Y
GESTIÓN EMPRESARIAL
PARA EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL

se terminó de editar en
octubre de 2023
por Cromberger Editores.

Investigaciones de la calidad de vida y gestión empresarial para el desarrollo organizacional es una obra colectiva conformada por nueve capítulos que se introduce en el atractivo campo de investigación que fusiona o aproxima la calidad de vida laboral y la gestión empresarial. Bajo una perspectiva original y holista, se estudia cómo mejorar la vida laboral de las personas, así como el desempeño de las organizaciones. Es conveniente subrayar que la intención de este libro no es abordar teorías y conceptos abstractos, sino proporcionar a los lectores una interesante serie de investigaciones derivadas de empresas, organizaciones e incluso regiones que versan sobre la calidad de vida de sus empleados o colaboradores y su gestión empresarial.

ISBN: 978-6-07599-102-3

