



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

(Enero-Junio 2019)



**Año 12.**  
**Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera**  
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

### **Directorio Institucional**

**Dr. Enrique Fernando Velázquez Contreras**

Rector

**Dra. Guadalupe García de León Peñuñuri**

Secretario General Académico

**Dra. Rosa Mará Montesinos Cisneros**

Secretaria General Administrativa

**Dra. Ramón Enrique Robles Zepeda**

Director de Investigación y Posgrado

**Dr. Rodolfo Basurto Álvarez**

Director de Vinculación y Difusión

**Dra. Adriana Leticia Navarro Verdugo**

Vicerrectora de la Unidad Regional Sur

**M.D.C. Jesús José Ortiz Valenzuela**

Director de la División de Ciencias Económicas y Sociales

**Mtro. Oscar Coronado Rincón**

Secretario de la División de Ciencias Económico y Sociales

**Mtra. María Guadalupe Alvarado Ibarra**

Jefe del Departamento de Ciencias Económico Administrativas

**Mtro. Rosario Alberto Moncada Corral**

Jefe de Departamento de Ciencias Sociales

**Dr. Francisco Espinoza Morales**

Líder del Cuerpo Académico Desarrollo Regional y Competitividad



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 12.  
Núm. 29**

**(Enero-Junio 2019)**



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

## **Directorio**

### **Editor Responsable**

Francisco Espinoza Morales

### **Directora**

Leticia María González Velásquez

### **Subdirector**

Javier Carreón Guillen

### **Editor Científico**

Cruz García Lirios

### **Master Gráfico**

Francisco Alan Espinoza Zallas



(Enero-Junio 2019)



**Año 12.  
Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

## **Comité editorial**

**Dra. Angélica María Rascón Larios**  
Universidad de Sonora. México

**Dra. María del Rosario Molina González**  
Universidad de Sonora

**Dra. Francisca Elena Rochin Wong**  
Universidad de Sonora. México

**Dra. Lidia Amalia Zallas Esquer**  
Universidad de Sonora. México

**Dra. Beatriz Llamas Arechiga**  
Universidad de Sonora. México

**Dr. Rogelio Barba Álvarez**  
Universidad de Guadalajara. México

**Dra. Rosa María Rincón Ornelas**  
Universidad de Sonora. México

**Dr. Juan Flores Preciado**  
Universidad de Colima. México

**Dr. Amado Olivares Leal**  
Universidad de Sonora. México

**Dr. Guillermo Velásquez Valadez.**  
Instituto Politécnico Nacional (IPN) México

**Dr. Hugo Nefstalí Padilla Torres.**  
Universidad Estatal de Sonora. México

**Dr. Luis Ramón Moreno Moreno.**  
Universidad Autónoma de Baja California. México



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

(Enero-Junio 2019)



**Año 12.  
Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

**Dr. Miguel Ángel Vázquez Ruiz.**  
Universidad de Sonora. México

**Dra. Lorena Vélez García.**  
Universidad Autónoma de Baja California. México

**Dra. Pabla Peralta Miranda.**  
Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia

**MSc. Celso Germán Sánchez Zayas**  
Universidad de Camagüey, Ignacio Agramonte Loynaz, Cuba

**Dr. Eyder Bolivar Mojica**  
Universidad Católica, Luis Amigó, Medellín, Colombia

**Dra. María Luisa Quintero Soto**  
Universidad Autónoma del Estado de México

**Dr. Héctor Priego Huertas.**  
Universidad de Colima (FCA Tecomán) Colima

**Mtra. María Guadalupe Alvarado Ibarra.**  
Universidad de Sonora. México.

**Revisores de Textos en Inglés**  
Mtra. Cecilia Guadalupe Martínez Solano  
Dra. María del Socorro Vega Mosqueda

### **Comité científico**

Dr. Rosendo Martínez Jiménez. Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca.  
Dra. María Teresa Gaxiola Sánchez. Universidad de Sonora.  
Dr. José Cesar Kaplan. Universidad estatal de Sonora.  
Dr. Alfredo Islas Rodríguez. Universidad de Sonora  
Dra. María de Jesús Camargo Pacheco  
Dr. Juan José García Ochoa  
Dr. Modesto Barrón Wilsón

Frecuencia de publicación: semestral / 2 números por año.



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

(Enero-Junio 2019)



**Año 12.  
Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

**Revista de Investigación Académica sin Frontera (RIASF) con (ISSN: 2007-8870)** es un interlocutor internacional de acceso abierto revisado diario en línea en el ámbito del de las Ciencias Económicas Administrativas y Sociales. Su objetivo principal es dar a los trabajos de investigación de calidad. Cubre todas las sub-campos de los campos anteriormente mencionados. Proporciona la plataforma a académicos, estudiantes y profesionales. Sólo publica trabajos de investigación y artículos de revisión inicial. Documento presentado debe cumplir con algunos criterios como, debe ser original, inédita y no estén sometidos a ninguna otra revista.

**RIASF** es una revista arbitrada / Revisión por pares Internacional. Publicamos documentos sobre una variedad de temas, contextos y estrategias de análisis que examinan la relación entre la rápida evolución para la Sociedad y la tecnología del conocimiento.

**REVISTA DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA SIN FRONTERA**, Año 12, No. 29, enero – junio 2019, es una publicación semestral de investigación científica, editada por la Universidad de Sonora, a través de las División de Ciencias Económicas y Sociales, de la unidad regional Sur, Blvd. Lázaro Cárdenas No. 100, Col. Francisco Villa, Navojoa, Sonora, Sonora, México, C.P. 85880. Tel. (642) 425- 99-54.

<http://www.revistainvestigacionacademicasinfrontera.com/>, [fespinoz@navojoa.uson.mx](mailto:fespinoz@navojoa.uson.mx).

Editor responsable: Francisco Espinoza Morales. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo: **04-2013-121811323700-203** e ISSN: **2007-8870**, ambos otorgados por el Instituto Nacional de Derecho de Autor. Inscrita en el Directorio de LATINDEX, con Núm. De folio 20014, folio único 14590. Responsable de la última actualización de este Número, Unidad Informática de la Universidad de Sonora, fecha de la última modificación, 30 de junio 2019. Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación. Se autoriza la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes en la presente publicación siempre y cuando se cuente con la autorización del editor y se cite plenamente la fuente.



(Enero-Junio 2019)



Año 12.  
Núm. 29

Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

## **Importancia de la calidad de vida de los trabajadores en el clima laboral de las PYMES**

Dra. Leticia del Carmen Encinas Meléndrez  
Universidad de Sonora, Unidad Centro. E-mail: leticia.encinas@unison.mx

### **Resumen**

El término de calidad de vida laboral (CVL) supone como objetivo principal hacer una valoración de la percepción de los trabajadores con respecto a sus entornos laborales, así como permitir identificar cuáles son los principales factores que hacen que esta percepción sea positiva o negativa. Este estudio se basa en una investigación mixta y en documento muestra *la primera parte del trabajo* que corresponde a un análisis descriptivo y exploratorio basado en una prueba piloto en los trabajadores de 5 empresas, tomando como referencia las empresas pequeñas y medianas empresas (Pymes) del sector industrial registradas en CANACINTRA, en la ciudad de Hermosillo, Sonora. El objetivo es determinar con base en las opiniones de los trabajadores, como la CVL basada en los componentes de: Pertenencia, Confianza, Liderazgo, Reconocimiento y Satisfacción de los empleados, influye directamente en la satisfacción de sus trabajadores y el clima laboral. Los resultados muestran que los empleados reconocen el liderazgo en la empresa, pero opinan que no se reconoce su esfuerzo en el trabajo, que no se sienten escuchados y valorados en sus opiniones. Lo anterior, hace suponer que la empresa no utiliza estrategias de gestión orientadas a la satisfacción de sus trabajadores en función de sus opiniones para la mejora de la CVL, que posteriormente se vea reflejada en la mejora del clima laboral y tal vez en una mejora de su productividad.

**Palabras Claves:** Calidad de Vida Laboral, Clima Laboral, Productividad.



(Enero-Junio 2019)



**Año 12.  
Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

### **Abstract**

The term of quality of work life (CVL) supposes as main objective to make a valuation of the perception of the workers with respect to their work environments, as well as to allow to identify which are the main factors that make that this perception is positive or negative. This study is based on a mixed investigation and this document shows the first part of the work that corresponds to a descriptive and exploratory analysis based in a pilot test for the workers of 5 companies, taking as reference the small and medium enterprises (SMEs) of the industrial sector registered in CANACINTRA, in the city of Hermosillo, Sonora. The objective is to determine what based on the opinions of the workers, such as the CVL based on the components of: Belonging, Trust, Leadership, Recognition and Satisfaction of employees, directly influences the satisfaction of their workers and the work environment. The results show that the employees recognize the leadership in the company, but they opinion that their in work effort is not recognized, they do not feel heard and valued in their opinions. The above, make suppose that the company does not use management strategies aimed to satisfaction its employees based on their opinions, for the improvement of the CVL, that later be reflected in the improvement of the work environment and perhaps in an improvement of their productivity.

**Keywords:** Quality of Work Life, Work Climate, Productivity.



(Enero-Junio 2019)



**Año 12.  
Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

## **1. Introducción**

Cada día las organizaciones son conscientes de la necesidad de mantener un nivel de competitividad en el portafolio de productos o servicios que se ofrece, sin embargo es claro que ésta meta no solo se logra con inversiones en tecnología de punta, novedosas estrategias y sorprendentes campañas publicitarias, también se requiere contar con un talento humano que complemente la estructura organizacional para así lograr un desarrollo integral, productividad y ventaja competitiva.

Las empresas exitosas, competitivas, jamás pueden descuidar la Calidad de Vida Laboral (CVL), porque la satisfacción de su capital humano, es lo que involucra garantizar que siempre se manifieste un buen clima laboral que repercuta en la productividad. El término de CVL supone como principal objetivo realizar una valoración de la percepción de los trabajadores respecto a sus ambientes de trabajo, así como permite identificar cuáles son los principales factores que hacen que esta percepción sea positiva o negativa. Desde luego, esta realidad no debe ser descuidada por los gerentes y sus equipo de trabajo en los actuales escenarios que afrontan más, si tomamos como ejemplo el caso de Venezuela, donde hay incertidumbre, riesgos, improductividad en su sistema empresarial producto de las acciones desmesuradas, del actual Gobierno Nacional que ha repercutido negativamente en la economía y productividad del país, dando paso a que muchas empresas nacionales, especialmente las Pymes, afronten serios problemas en su clima laboral, por ende en su comportamiento organizacional y productividad.

El clima laboral es un fenómeno circular en el que los resultados obtenidos por las organizaciones, condiciona la percepción de los trabajadores, y dicha percepción regresa al clima laboral. La forma en que los empleados ven la realidad y la interpretación que hacen de ella



(Enero-Junio 2019)



**Año 12.  
Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

reviste vital importancia para la organización. Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro a través del cual los fenómenos objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos que la conforman son interpretados y analizados para constituir la percepción del clima en la organización. Por ello, si las características psicológicas de los trabajadores, como las actitudes, percepciones, personalidad, los valores y su nivel de aprendizaje, sirven para interpretar la realidad que los rodea, éstas también se ven afectadas por los resultados obtenidos en la organización.

En México, la población considera a las Pymes como una fuente de ingresos; sin embargo, es una realidad que este sector económico siguen siendo empresas con problemáticas que las lleva a estar en un período de vida de no más de 5 años. Por eso, el estudio puede ser relevante para el diseño de estrategias que ayuden a realizar planes de incremento de la productividad a través del mejoramiento de la calidad de vida laboral, en este caso, con base en el clima laboral, logrando empleados más motivados y productivos.

Aumentar la productividad es una de las principales preocupaciones de las empresas y eso podría lograrse a través de un capital humano productivo. Dado lo anterior, la investigación parte de una pregunta central: ¿El clima laboral de las Pymes influye directamente en la satisfacción de sus trabajadores?, pregunta que dará respuesta al objetivo de esta investigación que es determinar con base en las opiniones de los trabajadores, como la CVL basada en los componentes de: Pertenencia, Confianza, Liderazgo, Reconocimiento y Satisfacción del empleado, influye directamente en la satisfacción de sus trabajadores y el clima laboral.



(Enero-Junio 2019)



Año 12.  
Núm. 29

Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

## 2. Marco Teórico

Debido a la necesidad de que el individuo pueda compaginar su vida con el trabajo, la calidad de vida laboral (CVL) es un concepto que día a día viene cobrando mayor importancia en las empresas (Guízar, 2008). Además, como menciona Barroso (2012), la CVL es uno de los cuatro ámbitos a cumplir para que una empresa sea socialmente responsable, puesto que no es suficiente con pagar al trabajador, sino propiciar un ambiente laboral propicio para que se desenvuelva, se desarrolle y sea productivo (Guízar, 2008; Robbins y Judge, 2013).

Cada organización es única. Más allá de la estructura formal de una organización, todo grupo humano desarrolla elementos especiales que le permiten conformar la cultura de la misma: sus integrantes, sus éxitos y fracasos. Al margen de las normas explícitas de un reglamento, por ejemplo, cada organización desarrolla una personalidad determinada. Cuando sus dirigentes descubren que los integrantes desean contribuir al éxito común y se empeñan en buscar y utilizar métodos que permitan esa contribución, lo más probable es que se obtengan mejores decisiones, más altas tasas de productividad y una calidad muy superior del entorno laboral (Galicía, García y Hernández, 2017). La calidad de vida laboral (CVL) o calidad de vida en el trabajo (CVT) se basa en la percepción expresada por los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa (Baitul, 2012).

Para Sotomayor (2004), la CVL es una filosofía de vida y las principales ventajas que se pueden alcanzar con la CVL consisten en desarrollar al trabajador, motivar al personal, mejorar la ejecución de sus funciones, actividades y tareas, disminuir la rotación y el ausentismo del



(Enero-Junio 2019)



**Año 12.  
Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

personal en la organización, disminuir el número de quejas y de horas muertas, incrementar la satisfacción en el empleo y, por consiguiente, lograr mayor integración y participación del personal en asuntos de la empresa, incrementando así la productividad en la organización. Aunque los seres humanos suelen procurar objetivos variables cuando deciden prestar sus servicios a una organización, las investigaciones hechas sobre este tema durante las dos últimas décadas revelan primero que para lograr mejoras a largo plazo en la productividad, es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral (Robbins y Judge, 2013).

El trabajo es una parte esencial de la vida de los individuos debido a que provee una forma de vida, recursos para el sostenimiento de las familias y es parte del desarrollo de cada persona (Akdere, 2006). La CVL para Jokinen y Heiskanen (2013), consiste en cinco variables principales: la forma en la que las empresas dan solución a los conflictos laborales, la influencia laboral, el control de la supervisión, la apertura social en el lugar de trabajo y, por último, las recompensas intrínsecas del trabajo que reciben los empleados; todas se reflejan en formas específicas en situaciones y condiciones de trabajo determinadas. Estudios recientes hacen ver que la calidad de la vida laboral debe considerarse parte integral del desarrollo personal, en el marco de políticas empresariales, de forma tal que sean tomados en cuenta aspectos que afecten su comportamiento, como es el caso del desempeño laboral, las áreas de trabajo, y la gestión empresarial (Grote y Guest, 2017).

Hay trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo ya sea porque consideran que se les paga y trata bien o porque ascienden, aprenden y son quienes producen o rinden más. Por el contrario, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, atascados en tareas monótonas o sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que



(Enero-Junio 2019)



**Año 12.  
Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

rinden menos y son improductivos (Robbins y Judge, 2013). El grado de satisfacción o insatisfacción varía mucho de persona a persona presentándose ciertas tendencias generales observadas en la población, ya que existe correlación positiva entre la satisfacción laboral y las variables de edad, género, experiencia laboral y nivel ocupacional y, más recientemente se plantea la cultura organizacional, el apoyo social, la salud organizacional y la salud de los empleados los aspectos que representan las dimensiones que dan medición a la calidad de vida en un determinado ambiente laboral (Robbins y Judge, 2013; Hernandez-Vicente et al., 2017).

Dessler (2009) así como Robbins y Judge (2013), consideran que el clima laboral está integrado por elementos como: (1) el aspecto individual de los empleados, en el que se consideran sus actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaje y el estrés que pueda sentir en la organización; (2) los grupos dentro de la organización, lo que se refiere a su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; (3) la motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; (4) liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo; (5) la estructura con sus macro y micro dimensiones; (6) los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones. Estos elementos determinan el rendimiento del personal en función del alcance de los objetivos, desarrollo de carrera, la calidad del trabajo y su comportamiento dentro del grupo, considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión que vienen a manifestarse en resultados de productividad, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y ausentismo dando como resultado una herramienta de responsabilidad social empresarial (Barroso, 2012).

Para Robbins y Judge (2013), el clima laboral genera un ambiente interpersonal, intra-áreas e inter-áreas, además de que se convierte en un marco de principios y valores de la organización en



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

(Enero-Junio 2019)



Año 12.  
Núm. 29

Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

la práctica. Por lo tanto, el clima puede concebirse como la percepción que tienen los individuos sobre su organización en cuanto a los ambientes de trabajo, las condiciones, la estabilidad laboral, el desarrollo personal, las recompensas, la comunicación organizacional, la forma en que se resuelven los conflictos, la imagen de las direcciones respectivas (liderazgo de jefaturas), la claridad de la perspectiva organizacional, la participación y la toma de decisiones. Desde este punto de vista, el clima se convierte en un punto de partida a través del cual la empresa puede formular y vivenciar el compromiso y el cumplimiento. Cabe mencionar que, según Barroso y Salazar (2010), la relación más fuerte del clima laboral es con el estilo de liderazgo del supervisor. Como lo manifestó Drucker (1993), uno de los beneficios de un buen clima laboral es la adecuada gestión del conocimiento, esto es, la forma en que las empresas adquieren, generan, usan y transfieren su conocimiento, lo cual solo es posible en un ambiente laboral propicio para la innovación y el emprendimiento (aún en las maquiladoras, las cuales se caracterizan por el trabajo rutinario), es posible innovar algún producto, proceso o la forma de administración.

### 3. Diseño de la investigación

Este estudio se basa en una investigación mixta y en el presente documento se presentan los resultados de *la primera parte del trabajo* que corresponde a un análisis descriptivo y exploratorio apoyado en una prueba piloto a los trabajadores de 5 empresas, tomando como referencia las empresas Pymes del sector industrial registradas en CANACINTRA, en la ciudad de Hermosillo, Sonora. El objetivo de esta primer etapa de la investigación es determinar con base en las opiniones de los trabajadores, como la CVL basada en los componentes de: Pertenencia, Confianza, Liderazgo, Reconocimiento y Satisfacción del empleado, influye directamente en la satisfacción de sus trabajadores y el clima laboral.



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

(Enero-Junio 2019)



**Año 12.  
Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

### **3.1 Instrumento de recolección de datos**

Para poder realizar la comparación de las respuestas y por ende su categorización y generalización, se utilizará la entrevista abierta apoyada por un cuestionario estructurado donde se analizan 5 variables de la calidad de vida laboral determinadas como los componentes principales de CVL planteados en el estudio, que son: 1) *Pertenencia*, 2) *Confianza*, 3) *Liderazgo*, 4) *Reconocimiento*, 5) *Satisfacción del empleado*. Para estimar la confiabilidad del instrumento aplicado, se hizo uso del programa IBM SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, por sus siglas en inglés), para obtener el Alfa de Cronbach en cada una de los *items*, obteniendo en lo general un coeficiente de .900. Posteriormente, con la finalidad de detectar errores de diseño y la factibilidad del instrumento, se llevó a cabo una prueba piloto con un mínimo de 5 empresas Pymes -con las características de la muestra elegida, para de esta manera realizar los ajustes necesarios en las mismas y así aunada a la prueba de fiabilidad realizada a través del programa SPSS alcancen un elevado grado de confiabilidad. Las encuestas fueron aplicadas directamente a los trabajadores de las empresas seleccionadas, que permita obtener información que sea verídica y confiable. La información recopilada, organizada y ordenada, será capturada en el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para su valoración e interpretación.

### **3.2 Elección y tipo de muestra**

El universo seleccionado para esta investigación se eligió bajo el mismo criterio de estratificación de las empresas utilizado por el INEGI para los censos económicos 2016 de México que fueron obtenidas en noviembre del 2017 y acordados por los integrantes de la investigación, al cual se le anexarán otros criterios tales como: Pymes afiliadas a CANACINTRA del sector industrial de la



(Enero-Junio 2019)



Año 12.  
Núm. 29

Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

ciudad de Hermosillo, Sonora, México, con una fuerza laboral entre 10 y 250 trabajadores, una antigüedad mínima de dos a cinco años en la actividad.

Este documento presenta la *primer etapa de la investigación*, donde se obtienen resultados dentro de la parte exploratoria, donde se toma como base trabajadores pertenecientes a 5 empresas elegidas como prueba piloto que cuentan con las características de la muestra elegida, las cuales cuentan con un total de 232 empleados, siendo esta categoría la elegida para el estudio dando como resultado un total de muestra de 52 empleados. Para determinar el número de la muestra elegida se utilizó la siguiente fórmula para una población finita y un muestreo sin reemplazo:

$$n = \frac{NZ^2p*q}{(Z^2 p*q) + [d^2 (N-1)]}$$

$$n = 52.5529 \approx 52$$

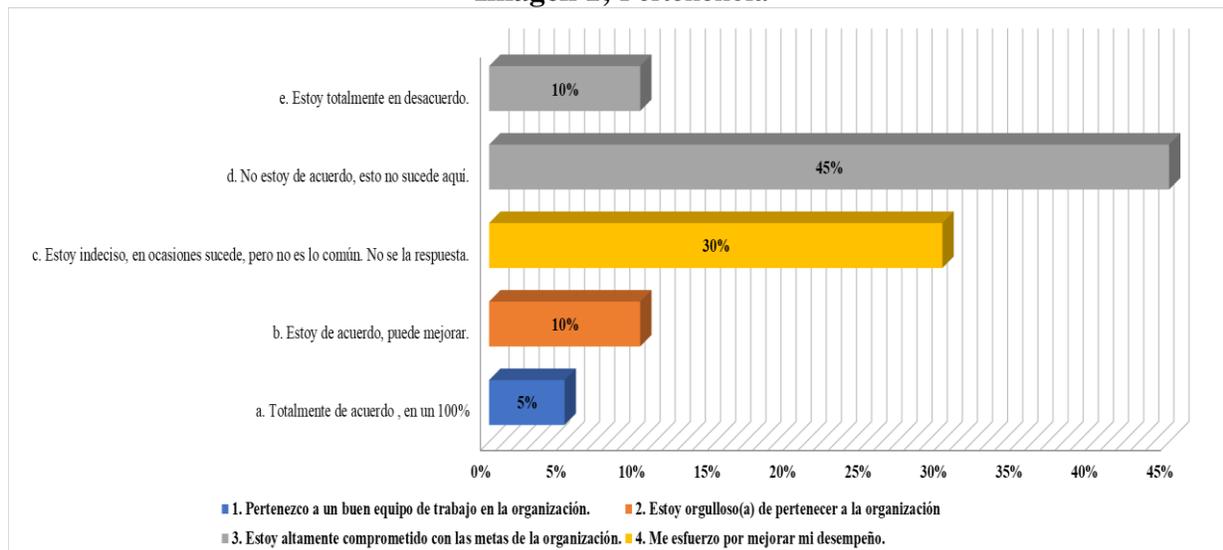


Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

#### 4. Resultados y discusión

Se presentan a continuación los avances más relevantes basados en el objetivo central de esta investigación:

**Imagen 1; Pertenencia**



**Fuente:** Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

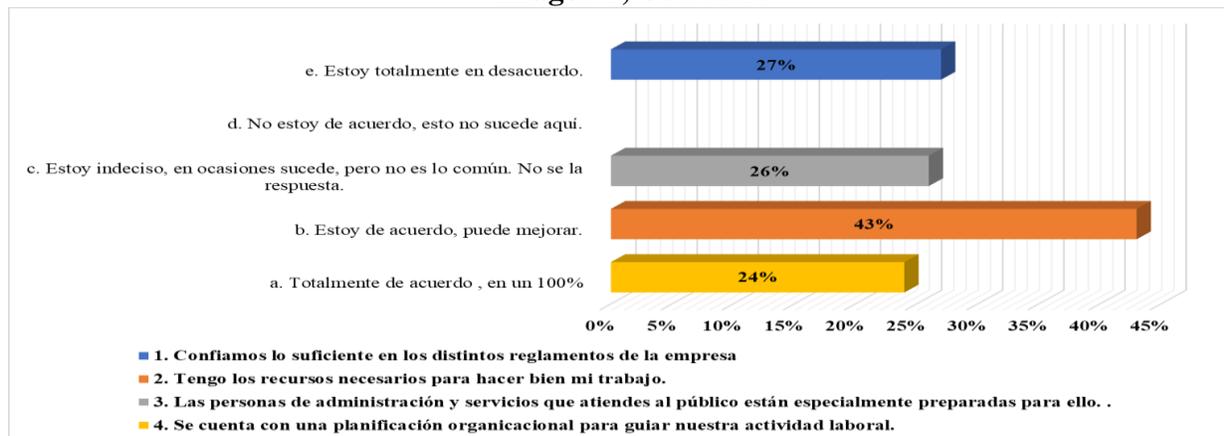
En la Imagen 1, se analiza la variable de *pertenencia*, y se puede observar que dentro de los resultados relacionados con el alto grado para medir el compromiso con las metas de la organización, el 45% de los trabajadores de la muestra analizada, opinan que no están de acuerdo, esto no sucede en sus empresas y un 10% esta totalmente en desacuerdo. En referencia al esfuerzo por mejorar su desempeño, el 30% opina que está indeciso, en ocasiones sucede, pero no es lo común. No sabe la respuesta. Para conocer si esta orgulloso (a) de pertenecer a la organización, un 10% opina que está de acuerdo y puede mejorar en su respuesta. Solo el 5% opina que está totalmente de acuerdo, en un 100% de que pertenece a un buen equipo de trabajo



Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

en la organización. Los resultados hacen ver que los trabajadores no se identifican con lo que hacen y no tienen un grado de pertenencia hacia la organización, lo que hace suponer que no están convencidos del valor de la misma posiblemente porque la gerencia no ha buscado estrategias que le ayuden a lograr que sus colaboradores sientan que todo lo que existe en ella, le pertenece a todos por igual.

**Imagen 2; Confianza**



**Fuente:** Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

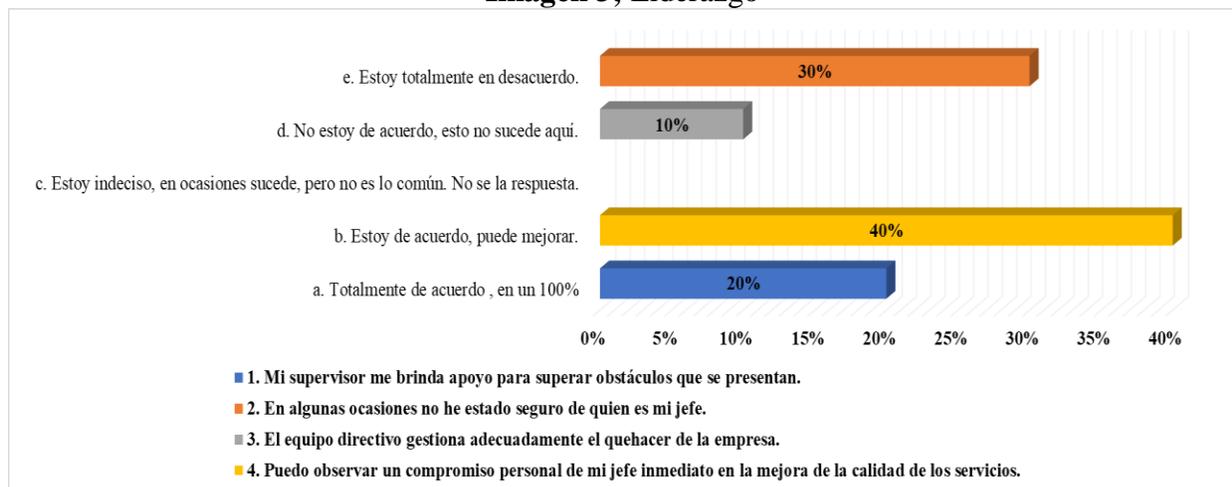
En la Imagen 2, se muestra la variable de *confianza*, donde el 43% de los empleados de la muestra analizada opina que esta de acuerdo, puede mejorar su confianza en referencia a que tiene los recursos necesarios para hacer bien su trabajo. El 27% opina que está totalmente en desacuerdo que confía lo suficiente en los distintos reglamentos de la empresa. El 26% opina que esta indeciso, en ocasiones sucede. No sabe la respuesta en referencia a si las personas de administración y servicios al cliente están especialmente preparadas para ello. El 24% está totalmente de acuerdo, en un 100% en referencia a que se cuenta con una planificación



Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

organizacional para guiar su actividad laboral. Los resultados hacen ver que el trabajador no tiene confianza en la empresa, lo anterior permite suponer que posiblemente no se da un buen ambiente de trabajo, donde el trabajador se pueda sentir seguro para mostrar iniciativa y aportar lo mejor de sí mismo.

**Imagen 3; Liderazgo**



**Fuente:** Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

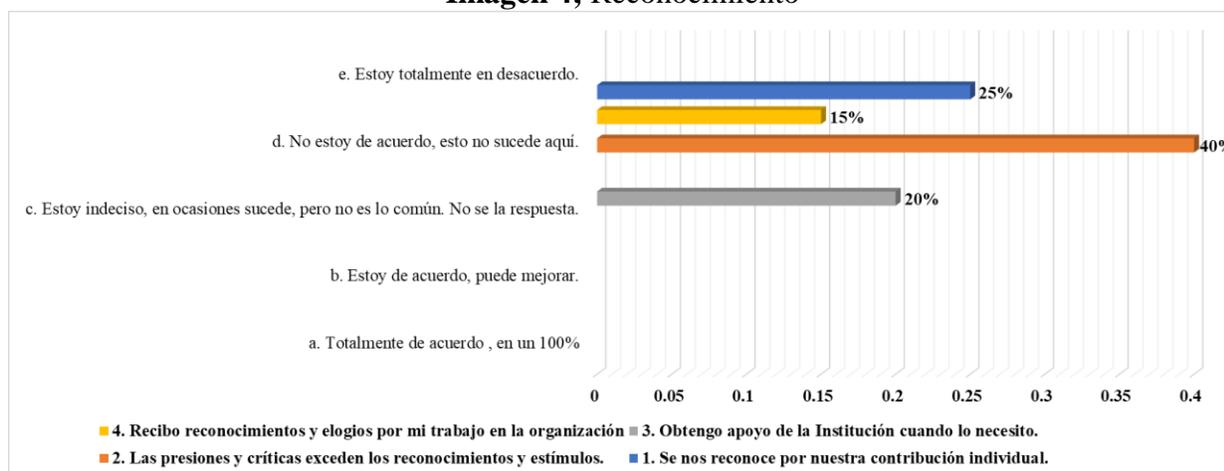
En la Imagen 3, se muestra resultados de la variable de *liderazgo*, donde se observa que el 40% de trabajadores de la muestra analizada opina que está de acuerdo, puede mejorar su percepción en referencia al compromiso personal que tiene de su jefe inmediato en la mejora de la calidad de los servicios. El 30% está totalmente en desacuerdo en referencia a que en algunas ocasiones no ha estado seguro de quien es su jefe. El 20% está totalmente de acuerdo, en un 100% que su supervisor le brinda apoyo para supervisar obstáculos que se le presentan. El 10% no está de acuerdo, no sucede el caso de que el equipo directivo gestiona adecuadamente el quehacer de la empresa. Los resultados muestran que el empleado reconoce el liderazgo dentro de la empresa



Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

pero menciona que reconoce su jefe no le brinda el apoyo suficiente, lo que hace suponer que existe un liderazgo como figura pero no realiza un trabajo como tal.

**Imagen 4; Reconocimiento**



**Fuente:** Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

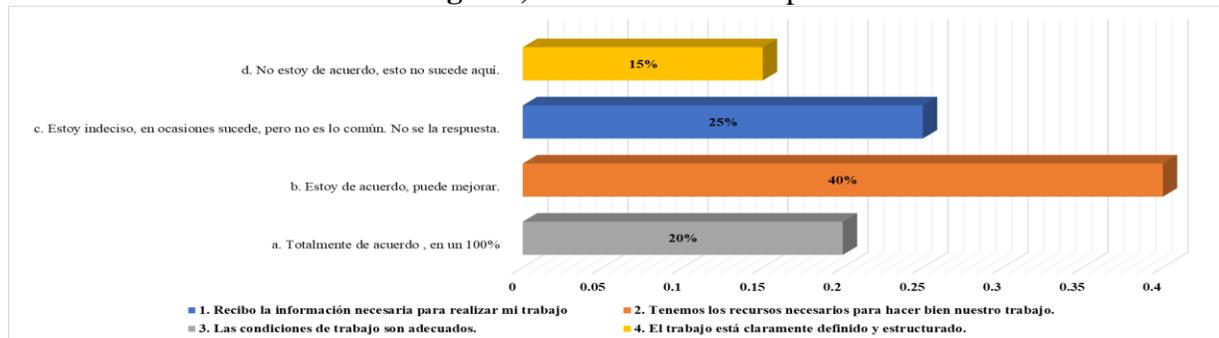
En la Imagen 4, se muestra los resultados de la variable de *reconocimiento*, y de acuerdo a las opiniones del 40% de los trabajadores de la muestra analizada, no están de acuerdo, esto no sucede en sus empresas en referencia a que las presiones y críticas exceden los reconocimientos y estímulos. El 25% opina que está totalmente de acuerdo que se les reconoce por su contribución individual. Un 20%, opina en referencia a que si obtiene apoyo de la organización cuando lo necesita, y responden que está indeciso, que en ocasiones sucede, pero no es lo común. Un 15% menciona que está totalmente de acuerdo que recibe reconocimientos y elogios por su trabajo dentro de su empresa. Los resultados muestran que los trabajadores están de acuerdo en que reciben reconocimiento de la empresa, lo anterior hace ver que al parecer estas



Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

empresas están conscientes de que reconocer el trabajo bien realizado de sus trabajadores, es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral.

**Imagen 5; Satisfacción del empleado**



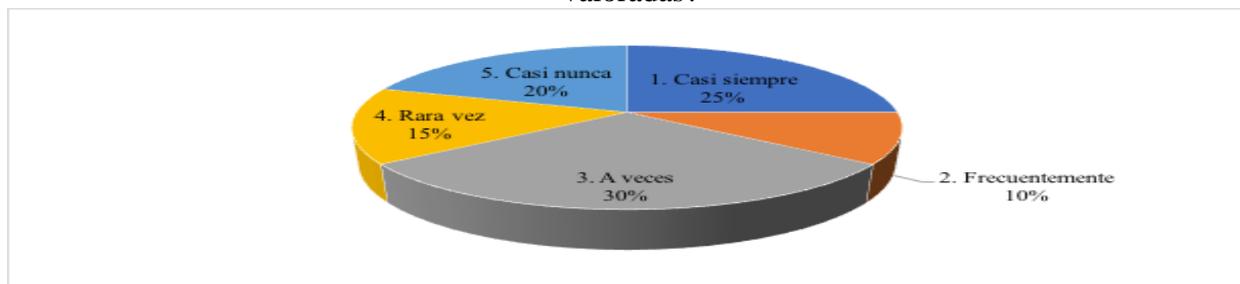
**Fuente:** Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

En la Imagen 5, se muestra los resultados de la variable de *satisfacción del empleado*, y basados en más del 40% está de acuerdo, puede mejorar su opinión en referencia a que tiene los recursos necesarios para hacer bien su trabajo. El 25% opina que está indeciso, en ocasiones sucede, pero no es lo común. No sabe la respuesta sobre si recibe la información necesaria para realizar su trabajo. Un 20% opina que está totalmente de acuerdo, en un 100% en referencia a que las condiciones de trabanos son las adecuadas. En referencia a si su trabajo está claramente definido y estructurado, el 15% opina que no esta de acuerdo, esto no sucede en su empresa. Los anteriores resultados muestran un buen grado de satisfacción laboral, lo que hace suponer que la empresa está consciente de que lograr la satisfacción laboral de sus trabajadores mejora la productividad global de la organización y reduce el agotamiento laboral.



Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

**Imagen 6.** En general, ¿con qué frecuencia consideras que tus opiniones son escuchadas y valoradas?



**Fuente:** Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

En la Imagen 5, se muestra que el 30% opina que a veces sus opiniones son escuchadas y valoradas, el 25% opina que casi siempre, el 20% nunca, el 15% rara veces y el 10% frecuentemente. Los anteriores resultados muestran que los empleados no se sienten escuchados y valorados en sus opiniones, lo que hace suponer que la empresa no toma en cuenta la posibilidad de crear estrategias a partir de las opiniones de sus trabajadores.

## 7. Conclusiones e implicaciones sociales y empresariales

Aumentar la productividad es una de las principales preocupaciones de las empresas y para nadie es un secreto que el clima laboral de una organización influye directamente en la satisfacción de sus trabajadores y posteriormente se ve reflejado en la productividad. Una gestión empresarial encaminada a crear estrategias encaminadas a lograr un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable es la llave para que se logre un clima laboral donde la CVL se vea reflejada en la satisfacción del trabajador, generando de esta forma que la productividad global e individual aumente, se incremente la calidad del trabajo y se alcancen los objetivos propuestos.



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

(Enero-Junio 2019)



**Año 12.  
Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

Partir de la generación de estrategias encaminadas a la CVL es construir un clima laboral positivo encaminado al bienestar del trabajador y por ello, es tarea de todos los integrantes de la compañía. Por otro lado, dada la variedad de desafíos para el bienestar de los trabajadores que existen en una empresa, se necesita un enfoque integrado de la investigación que pueda ayudar a mejorar la calidad de vida laboral percibida, donde para lograrlo se debe tener en cuenta las condiciones físicas: iluminación, ventilación, distribución de espacio e inclusive aspectos personales como liderazgo, empatía, confianza, respeto, optimismo, iniciativa, etc. Lograr estas condiciones requiere que exista un consenso entre la organización y las personas que trabajan en la empresa. Partiendo de que el clima laboral no es otra cosa que un factor que interviene dentro de la organización, factores que guardan relación con la productividad, rotación de personal y la calidad de vida laboral encaminada a la satisfacción laboral generando un determinado clima, que conlleva a comportamientos conductuales que obviamente pueden traer consecuencias laborales (Barroso y Salazar, 2010; Robbins y Judge, 2013; Hernandez-Vicente et al., 2017).

Los resultados aquí presentados, dan validez a la *primera etapa de la investigación*, correspondiente a la parte exploratoria, al identificar como la CVL basada en los componentes de: Pertenencia, Confianza, Liderazgo, Reconocimiento y Satisfacción del empleado, influye directamente en la satisfacción de sus trabajadores y el clima laboral y, a modo de conclusión final se deduce que los resultados aquí presentados, pone de manifiesto la importancia del presente proyecto de investigación, y se propone tomar esta información como una referencia para la creación de un instrumento definitivo que podrá aplicarse en la etapa cuantitativa y que sea posteriormente aplicado a una muestra representativa de la población compuesta por empresas con la característica de las empresas de estudio dentro de la ciudad de Hermosillo, Sonora para que los resultados permitan trabajar en el diseño de un programa de clima laboral a



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

(Enero-Junio 2019)



**Año 12.  
Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

partir del análisis de la calidad de vida de la empresa, con la idea de generar y reforzar la satisfacción del trabajador. Con base en lo anterior, se deduce que la realización de este proyecto se considera viable, ya que Sonora, cuentan con un sector económico muy dinámico en sus diferentes sectores, tanto el industrial, el comercial como de servicios.

Este estudio presenta varias limitaciones que sugieren vías de investigación futuras. La percepción del clima laboral de empresas de mediano y mayor tamaño exitosas, es un resultado que debe analizarse para descartar la relatividad a su tamaño y éxito empresarial basado en su giro y tamaño. Posteriormente, sería interesante profundizar en los efectos de la correlación entre las variables de calidad de vida labora, clima laboral y productividad, para poder contar con mayor información que ayude a las Pymes a lograr ventaja competitiva.

### **8. Referencias Bibliográficas**

- Akdere, M. (2006). Improving quality of work-life: implications for Human Resources. *The Business Review*. Cambridge, E.U.A., 6(1), 173-177.
- Baitul, M. (2012). Factors affecting quality of work life: An. *Global Journal Of Management And Business Research*, 12(18).
- Barroso, F. (2012). Responsabilidad social empresarial: ¿filosofía empresarial o herramienta para aumentar la productividad y las ganancias? Un estudio en el Sureste de México. En L.A. Verduzco (Ed.) *De la responsabilidad social integral al desarrollo sustentable*.pp. 134-158. México: Fondo Editorial Observatorio Económico y Social Anáhuac Mayab.
- Barroso, F. y Salazar, J. (2010). Liderazgo y clima organizacional en maquiladoras textiles de exportación. Estudio de caso. *TheAnahuacJournal*, 10(2), 67-96.



(Enero-Junio 2019)



**Año 12.  
Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

Barroso, F.; Santos, R.; Ávila, J.I. y Córdova, M. (2013). Gestión del conocimiento, competencias emprendedoras y desarrollo organizacional de micro y pequeños empresarios del interior del estado de Yucatán. México: Universidad del Mayab, S.C.

Drucker, P. (1993). Gerencia para el futuro. El decenio de los 90 y más allá. Editorial Norma, México.

Galicia Villanueva, S., García Oliver, M.F. y Hernández Cruz, L.M. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. Tepeji, Boletín científico de la Escuela Superior Tepeji del Río, 4(8), 161-180.

Grote, G. y Guest, D. (2017). The case for reinvigorating quality of working life research. Human Relations, 70(2), 149-167.

Guízar, R. (2008). Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones (3ª ed.). México: McGraw Hill.

Hernández-Vicente, I., Lumbrearas-Guzman, M., Méndez-Hernández, P., Rojas-Lima, E., Cervantes-Rodríguez, M. y Juárez-Flores, C. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala, 59(2). doi: <https://doi.org/10.21149/7758>

Jokinen, E. y Heiskanen, T. (2013). Is the measured good quality of working life equivalent to strategically strong HRM system? Procedia-social and behavioral sciences, 81, 131-141. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.401>

Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional (15ª. ed.). México: Pearson Prentice Hall.

Sotomayor, J. (2004). Importancia de la calidad de vida personal en las organizaciones. Universidad del Valle de México, Dirección general académica. Episteme 1. Recuperado el 11 de enero de 2006 de <http://www.uvmnet.edu/investigación/episteme/numero1-04/>



(Enero-Junio 2019)



**Año 12.**  
**Núm. 29**

**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera**  
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 12 de mayo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 24 de junio de 2019.

Velarde-Jurado, E y Ávila-Figueroa, C. (2002). Evaluación de la calidad de vida. Salud pública Mex, 44, 344-361. Recuperado el 23 de julio de 2018 de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342002000400009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342002000400009&script=sci_arttext)