

SAÚL ANTONIO ESCOBAR
Universidad de Carabobo
saolin17@hotmail.com
THAIS J. GUTIÉRREZ C.
Universidad de Carabobo
gutierrezztay@hotmail.com
LESBIA E. LIZARDO D.
Universidad de Carabobo.
lesliz3574@hotmail.com

Recibido:13-12-2016

Aprobado:30-06-2017

Resumen

El análisis de todo lo relacionado con el aspecto laboral en el ámbito universitario, se complejiza al momento de abordarlo por su descontextualización con la realidad social. En una sociedad como la venezolana explorar los símbolos identitarios de esta comunidad, conocer su dominio y los elementos coadyuvantes que aseguran su bienestar, supone la imposición desde una perspectiva epistemológica circunscrita con ese entorno; y para que suceda, los elementos productores de riesgo deben ser conocidos desde su propia construcción. La direccionalidad de la mirada de este papel de trabajo es describir y reflexionar sobre la calidad de vida laboral en la universidad de Carabobo; acudiendo a los procedimientos de la investigación documental, bajo un enfoque descriptivo y analítico se intenta redimensionar la concepción de calidad de vida laboral universitaria; a pesar de los diferentes conceptos, su definición aún se encuentra en discusiones profundas por la multiplicidad de dimensiones peculiares para su abordaje; sin embargo permitió adoptar una posición crítica, puesto que una universidad que desconozca estas aproximaciones se estará descontextualizando de la realidad. Por ello, las sugerencias se centraron en estrategias gerenciales basadas en sistemas de incentivos, reestructuración de tareas y delimitación de responsabilidades.

Palabras clave: calidad de vida, calidad de vida laboral, estrategia gerencial.

QUALITY OF LABOR UNIVERSITY LIFE. APPROACH FROM MANAGEMENT STRATEGIES

Abstract

The analysis of everything related to the labor issue at the university level, becomes more complex for its contextualization approach with social reality. In a society such as Venezuelan, exploring their identity symbols and knowing their domain and auxiliary elements that ensure their well-being involve an epistemological imposition circumscribed to that environment; and for it to happen, producers risk elements must be known from its own construction. The aim of this paper is to describe and reflect on the quality of working life at the University of Carabobo; by documentary research procedures, this descriptive and analytical approach attempts to resize the design quality of working university life. Despite the different concepts, its definition is still in deep discussions by the multiplicity of dimensions peculiar to address them; however, it allowed taking a critical position as a university that ignores these approaches would be decontextualizing of reality. Therefore, suggestions focused on management strategies based incentive systems, restructuring of tasks and division of responsibilities.

Key words: quality of life, quality of working life, management strategy.

Introducción

Actualmente, medir la productividad y calidad de servicio de un trabajador, está sujeta a una causa de tranquilidad que reclama cualquier empleado en una organización, más aun, en una institución como la Universidad de Carabobo. Indudablemente lo argumentado nos refiere de inmediato a la calidad de vida laboral. La calidad es un término estudiado desde hace muchas décadas; hoy, su promoción está basada en los juicios emitidos por la competitividad de las organizaciones, es por ello que las intenciones por alcanzar altos niveles de este factor, están captando mayor atención en el ámbito académico. Es prudente señalar algún concepto de calidad como el presentado por Deming (1989) quien explica que la calidad se consigue cuando mejoramos lo producido de acuerdo con las especificaciones establecidas y se satisfacen las expectativas del mercado.

En este sentido, cuando aplicamos este concepto a las instituciones universitarias, se deben analizar diferentes características inherentes a ella para el proceso de identificación. Es necesario evaluar el servicio prestado relacionado con la optimización de su esencia. Sin duda el empeño desde hace muchos años de las instituciones universitarias del país, es brindar un servicio con altos niveles de calidad, con competencias para la satisfacción de las demandas de un mercado de trabajo altamente competitivo en correspondencia con un contexto socio económico de situación país.

Con relación a la calidad de vida laboral, ésta representa una locución que en estos momentos las distintas entidades del subsistema de educación universitaria, acuden a él para significar el sentido estructural y organizacional ajustado al bienestar laboral que garantice la calidad del trabajo de cada empleado en sus diferentes dependencias. Nuestra alma mater como institución

académica está conformada por grupos de personas quienes se interrelacionan en la búsqueda de fines comunes y de la organización. Si existe excelente calidad de vida laboral institucional, en esa medida habrá un clima organizacional de respeto con tendencias al incremento en la calidad de servicio y grandes posibilidades de éxito.

Abordaje situacional

Ante la globalización como proceso económico, socio-cultural y político; la institución universitaria debe ser competente ante las exigencias laborales de su personal y los requerimientos sociales. De tal manera que el espacio laboral generado en cada dependencia de la academia, representa un elemento de calidad de vida del trabajador universitario. Dentro de este marco, cabe preguntarse: ¿la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo se interesa en conocer cuáles son las características o acciones manifiestas de cada trabajador que influyen en la eficiencia y su satisfacción laboral? Ciertamente, la estipulación básica para la eficiencia del servicio ofrecido por la institución se evidencia en el grado de satisfacción que siente el empleado con su trabajo.

Comprensión del problema

Se centró en la construcción colectiva de argumentos, los cuales permitieron interpretar y validar los hechos constitutivos del vacío, para ello se consideraron las formas de juzgar la calidad de vida del trabajador universitario de la Facultad, acudiendo particularmente, a la experiencia propia y a la óptica argumentativa de algunos de ellos. Grimaldo (2010) señala que la calidad de vida es necesaria para el buen desempeño laboral, fundamentada en el equilibrio percibido por un trabajador entre lo demandado y los recursos de que dispone para enfrentar esas demandas; de allí, que para el

presente trabajo se consideraron las tres dimensiones que sustentan el cuestionario Calidad de Vida Profesional (CVP-35) validado por Cabeza (2000): *cargas de trabajo, motivación intrínseca y*

apoyo directivo; las cuales miden la percepción del trabajador sobre las condiciones de su puesto de trabajo. Seguidamente la siguiente tabla muestra empíricamente percepciones manifestadas verbalmente:

Tabla N° 1. Apreciaciones del trabajador

Cargas de trabajo	Motivación intrínseca	Apoyo directivo
Cantidad de trabajo, prisas y agobios, presión que se recibe por la cantidad de trabajo para mantener la calidad. Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	Se refiere a satisfacer necesidades muy particulares y que están estrechamente relacionadas con la motivación personal.	Soporte brindado por la alta gerencia. Posibilidad de expresar las necesidades laborales y personales. Reconocimiento del esfuerzo, promociones. Autonomía. Libertad de decisión
Expresiones del trabajador		
“tengo demasiado trabajo, el jefe me tiene bajo presión para que termine rápido el informe, lo peor del caso es que soy la única persona que sabe hacer eso” ya no soporto la gente de la oficina y toda esta situación voy a pedir cambio de dependencia”. No me da tiempo para hacer mis cosas”	“me siento con mucho agotamiento, a veces no me provoca venir a trabajar, no cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo; con este sueldo no provoca trabajar”	“no me siento satisfecho en este puesto de trabajo, no me dan resultados sobre lo que hago; pienso que lo estoy haciendo bien pero no hay reconocimiento de mi labor no cuento con el apoyo de mis compañeros mucho menos del jefe”. “No me permiten dar sugerencias de ningún tipo”. “Siento que la universidad no se preocupa por mejorar la calidad de vida, a uno no lo escuchan”

Fuente: Autores, 2016

La diversidad de formas de evaluar la percepción sobre la calidad de vida de un trabajador dependerá en gran medida del prestigio institucional; la concepción que ha tenido la sociedad venezolana desde hace mucho tiempo es que, quien trabaja en la Universidad de Carabobo, así como en cualquier otra universidad del país, “gana mucha plata”. Sin embargo, la realidad es otra cuando se contextualizan aspectos de orden socioeconómico y cultural: salario real y poder adquisitivo; incentivos de superación; capacitación intelectual; ambiente de trabajo; disponibilidad de servicios ofertados por la

institución y otros.

Actualmente, el exceso de exigencias universitarias en la Facultad, en oposición con un modelo universitario de escasez compensatoria, ausencia de apoyo institucional y una situación de país convulsionada, representan causas suficientes para el deterioro de calidad de vida laboral en este escenario. De allí que los juicios y apreciaciones del trabajador sean tan importantes a la hora de tomar decisiones, porque ya no se trata de hechos aislados con ocurrencia eventual, hoy es obligación de la institución accionar gerencialmente desde una dependencia o departamento para el buen funcionamiento de la organización.

Análisis - disertación

Contexto referencial

Las luchas de las universidades por tener una calidad de vida satisfactoria representa el quehacer diario de la academia pero direccionado a factores reivindicativos y salariales, sin embargo son diversas las dimensiones y las dinámicas para su abordaje; para este trabajo, el camino a seguir, se centró en algunas investigaciones que dan cuenta de la situación planteada:

Fernández, Moreno, Hidalgo, García del Río y Tapia (2007) estudiaron en un hospital español, la percepción de la calidad de vida profesional de 109 médicos, luego de aplicar el instrumento CVP-35 los resultados indicaron variación de acuerdo con la especialidad y año de estudio, es decir, los médicos residentes de 3º año se encontraban más motivados y satisfechos con el sueldo que los de 1º año, sin embargo estos últimos tenían menos conflictos y se sentían apoyados por sus compañeros. En general todos consideraron en su apreciación, que existe una mala calidad de vida laboral profesional y ningún apoyo por parte de los directivos.

Otra investigación sobre la determinación del grado de satisfacción laboral del personal docente e investigación realizada en la Universidad de Oriente, Núcleo Sucre de Venezuela, la profesora Olivero (2006) concluyó que los docentes encuentran sus trabajos desafiantes; insuficiencia en el salario recibido, beneficios y recompensas; además, los docentes consideran que las condiciones laborales no son las más apropiadas y sienten que su integridad física y propiedades como vehículos no son protegidos mientras ejercen sus labores. Sin embargo la competitividad es alta y las relaciones interpersonales son armónicas.

Los hallazgos presentados permiten inferir que la calidad de vida laboral dependerá de la percepción del

trabajador; para ello es necesario brindar el respectivo soporte desde una perspectiva conceptual. Son cambios que surgen por la manera de abordar las situaciones sujeto de investigación; el descubrimiento son los resultados de la misma praxis. Todas estas transformaciones suceden en diferentes momentos de la historia social y cultural; es la historia quien da cuenta de importantes innovaciones cuyos efectos en principio fueron captados en términos de crisis porque en algún momento rompieron un orden social imperante.

Consideraciones conceptuales

Referirse a calidad en el entorno laboral significa mejoras en la calidad de vida a través de los logros organizacionales. Baldi y García (2005) arguyen que la calidad de vida es producto de las relaciones interpersonales y los factores ambientales. Además debe abordarse desde diferentes aristas: social, cultural, económica, porque todo juicio subjetivado debería ser contextualizado.

En efecto, conceptualizar la Calidad de Vida Laboral (CVL) es complejo por la cantidad de temas vinculados a los escenarios laborales; consecuencia de ello es precisamente, sus relaciones disciplinares polemizadas por enfoques de orden político y social que subyacen en intervencionismos, con la idea de mejorar la calidad de vida en el trabajo. Definitivamente lo expuesto dificulta regular sistemáticamente un criterio universalmente válido.

El concepto sobre la CVL aparece hacia la década de los años 70, adquiere significación en los 80, luego en los 90 las definiciones van dirigidas al ambiente laboral y luego a partir del año 2000 y a finales del 2009 es que aparecen textos completos dedicados al tema. Desde la perspectiva más general, la mayoría de los trabajos más que explicar describe aspectos laborales relacionados con la calidad de vida en el trabajo, acudiendo a dife-

rentes dimensiones que intentan explicar la vida laboral. En resumidas cuentas, un tratamiento que intenta homogenizar criterios, sería reductor; lo ideal es enfatizar en aspectos de carácter objetivo y desde el subjetivismo del propio trabajador; por consiguiente,

para abordar la calidad de vida laboral, debe buscarse la convergencia de criterios para así evitar caer en el vacío; en la tabla N° 2 se señalan algunas definiciones aceptadas como válidas para el abordaje del tema:

Tabla N° 2. Definiciones sobre la calidad de vida laboral

Autor	Definiciones
De la Poza (1998)	Refiere a un conjunto de estrategias de cambio para optimizar la organización, los métodos gerenciales, puestos de trabajo, habilidades y actitudes de los trabajadores
Fernández Ríos (1999)	Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, niveles de logro desarrollo individual y en equipo.
Lau (2000)	La CVL definida como condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas.
Villegas (2009)	Principio rector de toda política laboral. Si el hombre está satisfecho con su labor se obtiene calidad de vida superior, mayor eficacia y eficiencia, se eleva la autoestima sentido de pertenencia, propicia los valores éticos y morales. Conversión del trabajo en primera necesidad.
Fernández (2009)	Contradicciones entre lo que opera en el trabajo y lo esperado. No se satisfacen las expectativas de realización.
González (2009)	Conocimiento, capacidad, resultados y el mérito Respeto por la dignidad individual. Relación de respeto Libertad en correspondencia con las aspiraciones. Salario acorde

Fuente: Autores, 2016

El carácter testimonial de los autores devela las posibilidades reales de un individuo en desempeñar un trabajo en concordancia con sus capacidades y vocación, donde la iniciativa y el sentido de pertenencia traducidos en autonomía promuevan la riqueza del intervencionismo laboral. De manera que es importante reflexionar sobre la discordancia que opera entre el trabajador y el contexto del trabajo sobre todo cuando éste último no satisface las expectativas de realización. Dentro de este orden de ideas se puede argüir que el desarrollo profesional del trabajador de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo es muy apresurado con respecto al enriquecimiento del contenido de las actividades laborales, por su carac-

ter estático e iterativo sin posibilidades de innovación ante los grandes cambios de orden social. El fin último será la optimización de las competencias del trabajador y el contenido del trabajo. Sus alcances se lograrán cuando exista integración de la gerencia y el trabajador, además de una armonización de esas relaciones con sentido de justicia y equidad; con un beneficio basado en ganar-ganar.

Reflexiones finales

La gerencia actual sugiere mantener en las fibras de su ejercicio funciones de innovación; cambios en la forma de tratar al trabajador, las relaciones interpersonales, entre otras, necesita ser generadora de procesos gerenciales fundamenta-

tados en estrategias capaces de crear una visión de futuro, poner en práctica el pensamiento creativo, crítico estratégico, inspirada en herramientas que permitan combinar el método analítico con la flexibilidad mental para alcanzar el éxito en la ejecución de la estrategia. En este sentido, Bateman y Snell (2009) definen la estrategia como

...un patrón de acciones y de recursos diseñados para alcanzar las metas de la organización. Cada organización cuenta con fortalezas y debilidades, por lo que las acciones o las estrategias de la organización deberán ayudar a robustecer las fortalezas, en áreas que satisfagan las necesidades de los consumidores, y de otros factores esenciales del ambiente externo de la organización. (p. 137)

Es decir, representa la manera como el gerente maneja acciones para dirigir la organización, en pro de lograr metas comunes; así mismo, ameritan respuestas adecuadas en función del bienestar de la institución y de los miembros que allí interactúan.

Así mismo, Robbins y Coulter (2005), expresan que las estrategias gerenciales son “las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización, de cada unidad o dependencia de trabajo para hacer realidad los resultados esperados y a la vez definir los proyectos estratégicos” (P. 112). Visto de este modo, las estrategias gerenciales son entonces las que van a permitir concretar y ejecutar los proyectos estratégicos; son el cómo lograr y hacer realidad los objetivos institucionales.

Las estrategias gerenciales apuntan básicamente a la figura del director como formador de formadores, considerado como la persona que pretende satisfacer las necesidades de formación de otra persona, a partir del diseño y desarrollo de estrategias específicas para cada situación. Por consiguiente, las estrategias gerenciales significan un proceso que conduce a una manera de pensar estratégicamente, a la creación de un sistema

gerencial inspirado en las metas, objetivos y recursos, de allí la importancia de la calidad y el compromiso del talento humano que participa en el cuidado al momento de elegir estrategia para el eficaz logro de los objetivos y metas institucionales y por supuesto en la calidad de vida laboral.

Finalmente, es propicia la reflexión para puntualizar sobre las apreciaciones del trabajador universitario de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, en torno a la calidad de vida laboral en la institución y lo que implica la aplicación de estrategias gerenciales. En una organización como la nuestra el aire que respiramos lo determina su ambiente; lamentablemente muchos trabajadores asimilan su ambiente de trabajo de forma tan inerme que descuidan la adopción de medidas para mejorar la vida laboral.

Es cierto que deben existir esfuerzos para mejorar la CVL de acuerdo con las apreciaciones del trabajador. La forma más expedita la constituye un trabajo sistemático con el fin de proporcionar al empleado oportunidades de mejorar su puesto de trabajo en la dependencia a la cual se encuentra adscrito, de esta forma generar un ambiente de confianza y respeto.

Por otra parte es propicio dar a entender con argumentos válidos las ideas que pueden aportar en el logro de la excelencia institucional. Por su lado, el compromiso de la institución es poner en práctica programas de intervención que mejoren la CVL como forma de elevar los niveles de excelencia del servicio, motivación, satisfacción; por ende, disminución de la resistencia al cambio. Para ello es necesario, el apoyo gerencial desde las diferentes direcciones, sus gerentes conforman la cúpula de mando. En una organización donde existe capacidad de respuesta clara, aires de lealtad institucional y coherencia de ideas; el resultado esperado será superior. La gerencia permitirá a través de estrategias bien defi-

nidas demostrar el éxito de mejoramiento del entorno laboral; será comprobable por el grado de satisfacción del personal y por los argumentos dados por los beneficiarios del servicio. Dicho de otro modo, la manera como el personal juzga su propia actividad llega a determinar el entorno y estado en que se encuentra la organización. Estudios recientes demuestran que el trabajador disfruta de un entorno exitoso cuando él ha contribuido a ello de forma significativa; cumplir con el trabajo a veces no es todo, es importante la participación en las decisiones que afectan a la organización y por ende a todos sus integrantes. Al respecto Chiavenato (2010) plantea:

Para transformarse, la compañía [la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo] necesita constituirse en un auténtico ambiente propicio al cambio, donde los empleados se sientan estimulados para la innovación y la creatividad. Y una atmósfera así, por increíble que parezca, exige una planeación [estratégica] minuciosa, en equipo, por parte de todas las gerencias [direcciones y departamentos] y, de ser posible, abarcar a todas las personas. (...) Todo debe transmitirse y comunicarse a los interesados [personal docente, administrativo y obrero] para que se comporten como agentes activos y proactivos y no meramente pasivos, para que se conviertan en actores y protagonistas – no sólo espectadores – de las medidas del cambio organizacional. (p. 343)

Se recomienda, una estrategia gerencial garante y en permanente vigilia del comportamiento organizacional acompañado de una ergonomía que favorezca un ambiente de trabajo con funciones bien definidas, reconocimientos, motivación, liderazgo y otros. Colocar al empleado en posición activa en la toma de decisiones que afectan a la Facultad. La cultura debería ser corporativa confiriendo responsabilidades de forma equitativa, lo que podría denominarse democracia universitaria. De esta forma la condición de intercambio se convertirá en un holos gerencial sistémico conformado por individualidades interdependientes. La realización progresiva de seguimiento a través de estrategias

gerenciales sobre niveles de satisfacción del personal de la Facultad, permitirá diseñar planes de asistencia permanente en la generación de satisfacción por la atención brindada por la gerencia ante los requerimientos de todo trabajador.

Referencias

- Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Díaz de Santos, Madrid.
- Baldi, C., y García, E. (2005). *Calidad de vida y medio ambiente*. Universidades número 30, julio diciembre. Pp.9-16. Unión de universidades de América Latina y el Caribe. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37303003>
- Bateman, T. y Snell, S. (2009). *Administración*. Octava edición. Mc Graw-Hill. México.
- Cabezas, C. (2000). *La calidad de vida de los profesionales*. Revista Formación Médica Continuada. FMC, 7, 53-68.
- Chiavenato, I. (2010). *Innovaciones de la Administración. Tendencias y estrategias. Los nuevos paradigmas*. Quinta edición Mc Graw-Hill. México.
- Fernández, D. (2009). *El comportamiento humano en el trabajo* Editorial McGraw-Hill. México
- Fernández, O., Moreno, S., Hidalgo, C., García Del Río, B. y Tapia, A. (2007). *Calidad de Vida profesional de los médicos re-sidentes*. Archivos de Medicina, 3,1, disponible en <http://archi-vosdemedicina.com/ojs/index.php/archmed/article/view/28/75>
- Fernández Ríos, M. (1999). *Diccionario de RRHH. Organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- González, A (2009) *Comportamiento Organizacional*. Editorial Continental México.
- Grimaldo, M. (2010). Calidad de vida Profesional en Estudiantes de Ciencias de la Salud. Revista Psicología, 12, pp.51-80.
- Lau, R.S.M. (2000). *Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model*. International Journal of Service Industry Management, 11(5); 422-437.
- Olivero, M. (2006), *Satisfacción Laboral. Caso: Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre*; Cumana. Venezuela.
- Poza de la, J. (1998). *Satisfacción, clima y calidad de vida laboral*. Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid: Pirámide.
- Robbins, S y Coulter (2005). *Administración* (8va ed.). México: Pearson Education.
- Villegas, L. (2009), *Calidad de vida laboral*. Editorial Mc Graw-Hill Bogotá Colombia.