

CONSIDERACIONES CONCEPTUALES DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Omar Felipe Trejo Palacios¹
Dellanira Ruiz de Chávez Ramírez¹
Pascual Gerardo García Zamora¹
Jorge A. Zegbe Domínguez^{1,2}

¹Maestría en Ciencias de la Salud
Unidad Académica de Medicina Humana
Universidad Autónoma de Zacatecas

²INIFAP-Campo Experimental Zacatecas

E-mail: t_palacios@live.com

RESUMEN

El concepto de Calidad de Vida Laboral (CVL) puede generar ciertas dificultades en su comprensión debido a las implicaciones subjetivas que la conforman, entre ellas cultura, creencias, contextos y valores. La CVL se evalúa a partir del grado de satisfacción de las necesidades y de las condiciones de trabajo al interior de las organizaciones, donde destacan variables como el soporte institucional, seguridad en el trabajo, satisfacción, desarrollo personal, entre otras. A todo este conjunto de dimensiones se les atribuye el bienestar del trabajador, así como el incremento en los niveles de productividad.

ABSTRACT

The concept of Quality of Working Life (CVL) can generate some difficulties in its understanding due to the subjective implications that conform it, including culture, beliefs, context and values. The CVL is evaluated based on the degree of satisfaction of needs from working conditions within organizations which include variables such as institutional support, job security, satisfaction, personal development, among others. To this whole set of dimensions are attributed worker wellness and his increased productivity levels.

INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad de vida ha evolucionado en el tiempo, se le ha denominado «bienestar», «satisfacción» o «felicidad»; en un primer momento se identificó como una gama de necesidades básicas humanas, después se relacionó con la salud y posteriormente con el trabajo. Sin embargo la Calidad de

Vida Laboral (CVL) se define como «un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas sus necesidades personales laborales, tales como: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre».¹

Evolución del concepto de Calidad de Vida Laboral

a. Calidad de vida

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de vida (CV) como «la percepción que cada individuo tiene de su posición en la vida en el contexto del sistema cultural y de valores en el que vive, en relación con sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones». La calidad de vida es una combinación de elementos objetivos, tales como: bienestar material, relaciones armónicas con el ambiente y la comunidad; y elementos subjetivos como son la intimidad, expresión emocional, seguridad y salud percibida, además de la productividad personal.²

El concepto de CV puede remontarse a los Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial, como una tentativa de los investigadores de la época de conocer la percepción de las personas, acerca de si tenían una buena vida o si se sentían financieramente seguras. Su uso extendido es a partir de los sesentas, cuando los científicos sociales inician investigaciones sobre CV recolectando información y datos objetivos como el estado socioeconómico, nivel educativo o tipo de vivienda, resultando insuficientes como indicadores económicos. Para algunos autores, el concepto de CV se origina con el fin de distinguir resultados relevantes para la investigación en salud, derivado de las investigaciones tempranas en bienestar subjetivo y satisfacción con la vida.³

El interés por el estudio de la CV aumentó considerablemente en los últimos años del siglo XX. Se consideró que después de haberse satisfecho las necesidades básicas de la población al menos en el mundo desarrollado, y entre segmentos considerables de estas poblaciones, era hora de trabajar por mejorar su CV; sin embargo, las condiciones eran bastante diferentes en la mayor parte de las personas que no habían satisfecho sus necesidades básicas. Por lo tanto este concepto se deberá considerar dentro de una perspectiva cultural, de épocas y grupos sociales diferentes.⁴

Se distinguen dos componentes en la evaluación de la CV: la satisfacción, como un componente cognitivo de bienestar, y la felicidad, que es el componente afectivo. Es importante destacar que la CV considera que el bienestar está fuertemente ligado a los ingresos y medios de subsistencia adecuados.



Recientemente se le atribuye mayor importancia a la calidad de vida como la cualidad para obtener satisfacción a través del disfrute de los recursos disponibles y no sólo de su mera posesión. Diversos autores asumen una relación causa–efecto entre los recursos y las condiciones de vida: mientras más y mejores recursos se tengan, mayor es la probabilidad de una buena CV, para ello se requiere de diferentes factores:⁵

Factores materiales. Son los recursos que cada quien tiene, tales como: ingresos disponibles, posición en el mercado de trabajo, salud y nivel de educación, entre otros.

Factores ambientales. Son las características de los habitantes o comunidad que pueden influir en la CV, como la presencia y acceso a servicios, grado de seguridad, transporte, contaminación del ambiente y movilización, habilidad para servirse de las nuevas tecnologías que hacen la vida más simple, etc.

Factores de relacionamiento. Se incluyen las relaciones con la familia, los amigos y las redes sociales. La integración a organizaciones sociales y religiosas, el tiempo libre y el rol social después del retiro de la actividad económica, son factores que pueden afectar la CV, particularmente en edades avanzadas.

Factores sociales. La CV recibe la influencia de factores como el empleo, la vivienda, acceso a servicios públicos, comunicaciones, urbanización y criminalidad, que conforman el entorno social e influyen sobre el desarrollo humano de una comunidad.⁶

Entre los agentes que modulan su percepción, el proceso de comparación la CV se constituye como elemento esencial, pues los estándares y referencias que se utilicen van a modelar el tipo de respuesta y la valoración otorgada a cada uno de los dominios evaluados. Las personas juzgan su situación objetiva en cada uno de estos de acuerdo a estándares de comparación basados en aspiraciones, expectativas, sentimientos o lo que podría ser justo, tomando como referencia a un grupo de paridad, necesidades personales y valores. Como parte de esto, la evaluación sería un proceso permanente y cambiante, pues los estándares o patrones de comparación utilizados pueden variar en el tiempo, lo que le otorga a la CV un carácter dinámico.⁷

Para poder evaluar la CV, debe reconocerse en su concepto multidimensional que incluye estilo de vida, vivienda, satisfacción en la escuela y en el empleo, así como la situación económica. Es por ello que la CV se conceptualiza de acuerdo con un sistema de valores, estándares o perspectivas que varían entre las

personas, grupos y lugares; generando así, la sensación de bienestar que puede ser experimentada por las personas y que representa la suma de sensaciones de bienestar.⁸

Calidad de Vida relacionada con la salud

Más tarde aparece el concepto de la Calidad de Vida Relacionada con la Salud (CVRS), la cual se entiende como un «constructo», es decir, un objeto ideal multidimensional dentro de un concepto más amplio que el descrito para la CV. La CVRS es entonces, una medida de cómo impacta en la CV de un sujeto su estado de salud y/o los tratamientos que recibe para mantenerla o restablecerla. La CVRS tiene una función valorativa, en la cual la persona manifiesta lo que siente y lo que puede o no hacer, pero además, qué valor tiene tal posibilidad o determinada limitación.⁹

En el contexto más específico de la salud, la CVRS se hizo popular a partir de los ochentas, cuando los cambios de los perfiles epidemiológicos de morbilidad empezaron a notarse dramáticamente en algunos países desarrollados, con el incremento de la esperanza de vida y a la par, de enfermedades crónicas en sus habitantes; estas transformaciones fueron generando un fuerte desarrollo, hasta nuestros días, de investigaciones dirigidas a poblacionales con algún nivel de vulnerabilidad, resultado del transcurso de diferentes enfermedades o accidentes.¹⁰ Desde hace treinta años, el constructo CVRS ha evolucionado significativamente; en sus principios este concepto hacía énfasis sólo en la función física y el tratamiento de la enfermedad. Desde entonces esta concepción se ha expandido para incluir múltiples dimensiones de función física y bienestar; posteriormente se incluyó la salud mental, la cual se empezó a medir a través de dimensiones como: energía, fatiga, funcionamiento social, limitaciones de rol debidas a problemas emocionales y bienestar emocional.¹¹

Los componentes de la CVRS vienen despertando un creciente interés en el área de la salud pública. Este contexto resulta especialmente adecuado para realizar un seguimiento de la salud de los trabajadores. Los componentes de CVRS en estos grupos pueden ser considerados como una alternativa para monitorizar intervenciones específicas y promover programas sanitarios. También deberían contribuir con la atención primaria de salud, donde la percepción de los grupos vulnerables, en cuanto a la CVRS, puedan ayudar a discriminar diferentes niveles de bienestar físico, psicológico y social.¹²

b. Calidad de Vida Laboral

La CVL es un concepto muy amplio y tuvo sus orígenes en una serie de conferencias realizadas al final de los años 60 y comienzos de los 70, por el Ministerio de Trabajo de los Estados Unidos y la Fundación Ford.



Estas conferencias fueron estimuladas por el entonces ampliamente popular fenómeno de la «alienación del trabajador», caracterizada por las huelgas entre la población activa mayoritariamente joven de la nueva planta de montaje de la General Motors, de Ohio. Los asistentes consideraron que el término iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo e incluía nociones de la participación en la adopción de decisiones, aumento de la autonomía, rediseño de puestos de trabajo, sistemas y estructuras de la organización con el objeto de estimular el aprendizaje, promoción y una forma grata de interés y participación en el trabajo.¹³

El término CVL fue acuñado por Louis Davis,¹⁴ y por medio de él pretendía describir la preocupación presente en toda organización el bienestar y la salud de todos sus empleados para que estos desempeñaran óptimamente sus tareas. Con ello asimila dos posiciones antagónicas, por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la CV en los centros de trabajo, es decir, pretende que las organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano que propicia la satisfacción de sus objetivos, ya que mientras mejores recursos se le provea al empleado, mejor rendimiento se va a lograr a nivel empresarial.

Esta concepción alcanzó el reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones del «Movimiento de CVL». Las demandas de este nuevo pensamiento partieron de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo, prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su CV. A partir de este momento, el tema de la CVL se popularizó tanto en Norteamérica como en Europa, donde la trayectoria y los matices que adquirió el movimiento se alejaron de los planteamientos iniciales ligados a la corriente del desarrollo organizacional, para recibir los influjos del enfoque socio-técnico y de la democracia industrial, y su estudio se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la Calidad de Vida del Entorno de Trabajo (CVET), la cual persigue el objetivo de mejorar la CV mediante el logro de los intereses organizacionales, tomando como centro de análisis al conjunto de la organización en un nivel macro; y la perspectiva de la Calidad de Vida Laboral Psicológica (CVLP), la cual muestra mayor interés por el trabajador, ya que desarrolla un microanálisis de aquellos elementos que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo.

Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral

El concepto de CVL es difícil de definir y operacionalizar, debido a la complejidad y riqueza de dimensiones, que traspasan el límite organizacional y laboral. Esta concepción debe de ser considerada multidimensional, debido a que comprende diversas condiciones relacionadas con el trabajo que son



relevantes para la satisfacción, motivación y rendimiento laboral; dado que es un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se configura de manera objetiva y subjetiva, tanto en los aspectos operativos como relacionales, lo cual a continuación se revisa en las siguientes dimensiones:¹⁵

Soporte institucional para el trabajo. Son los elementos del puesto de trabajo que son aportados por la institución, como la estructura que da forma y soporta el empleo, agrupando sus indicadores en las subdimensiones de procesos de trabajo, supervisión, apoyo de los superiores, evaluación del trabajo y oportunidades de promoción. Las oportunidades de promoción y ascenso se encuentran directamente relacionadas con la satisfacción laboral y ayudan a retener a los talentos de la institución.

Seguridad en el trabajo. Se define como las características del empleo, que se relacionan con las condiciones que le brindan al trabajador firmeza en su relación con la institución; incluye aspectos relacionados a satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo, salarios, insumos para la realización del trabajo, derechos contractuales de los trabajadores y el crecimiento de sus capacidades individuales a través de la capacitación.

Integración al puesto de trabajo. Es la inserción del trabajador en el trabajo, como una de sus partes, en total correspondencia; e incluye aspectos de pertenencia, motivación y ambiente de trabajo; cuanto mayor es la cohesión de los miembros del grupo, mayor es la motivación y menor el absentismo. Asimismo, la autonomía y la participación activa en la toma de decisiones son la base de la satisfacción laboral.

Satisfacción por el trabajo. Es una sensación general de agrado o gusto que el trabajador tiene respecto al empleo y actividades que desempeña, incluye indicadores referentes a la dedicación al trabajo, orgullo por la institución, participación en el trabajo, autonomía, reconocimiento y autovaloración. Existe el desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades a fin de lograr alcanzar las metas profesionales, lo cual constituye un factor motivador ya que produce sentimientos de logro y de satisfacción con el trabajo.

Bienestar logrado a través del trabajo. Es el estado mental o psicológico de satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir, incluyendo las riquezas logradas gracias al trabajo que se desempeña. Sus dimensiones son identificación con la organización, beneficios del trabajo del ocupado por otros, satisfacción por la vivienda, evaluación de la salud general y evaluación de la nutrición.



Desarrollo personal del trabajador. Proceso de incremento de aspectos personales relacionados con su actividad laboral; se valora a través de las siguientes subdimensiones: logros, expectativas de mejora y seguridad personal. Implica también el autoconocimiento, la autoestima y la interrelación, como factores para lograr el bienestar a nivel personal, familiar, laboral y social, los que a su vez propician un mejor desempeño laboral y la posibilidad de escalar a mayores posiciones.

Administración del tiempo libre. Definido como la forma en que se disfruta de la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales. Evalúa las subdimensiones de planificación del tiempo libre, y equilibrio entre trabajo y vida familiar. Este aspecto es importante para la recuperación anímica, que se nutre de la relación y fortalecimiento de los lazos familiares.

Como se puede ver el término CVT no se refiere a dimensiones universales, estables y genéricas constituidas a priori, sino que su significado habrá que buscarlo de una forma dinámica y progresiva en las experiencias cotidianas de trabajo. En otras palabras, estudiar la CVL contextualizada, dentro de una organización determinada, bajo condiciones de trabajo específicas, para un grupo de trabajadores concretos, requiere de variables que son establecidas por su entorno socioeconómico particular, factores políticos y culturales, entre otros.

CONCLUSIONES

La CVL, como se ha explicado, es un concepto complejo, que incluye aspectos subjetivos a partir de la valoración y juicio que realiza el propio trabajador de su ambiente laboral; pero que no basta con la evaluación de tales variables, pues se requieren nuevas investigaciones que involucren otros elementos que van más allá de lo que se vive en los espacios de trabajo, como la familia, redes de apoyo, esparcimiento y tiempo libre y algunos otros más globales como factores económicos, políticos, sociales y culturales que en gran medida determinan las políticas y condiciones de trabajo.

Se requieren organizaciones que favorezcan condiciones de trabajo más seguras y saludables, que fomenten adecuados canales de comunicación, con una escucha activa en los líderes, proceso clave para favorecer relaciones interpersonales sanas. La CVL requiere un mayor énfasis en la carga laboral, la claridad en las funciones, apoyo organizacional, equidad en los esfuerzos y recompensas, así como oportunidades de aprendizaje y acuerdos laborales flexibles.

No se puede hablar de organizaciones saludables que sólo se ocupen de la productividad y descuiden el bienestar de las personas. Son indispensables los centros de trabajo que presten atención a las fortalezas, capacidades, competencias y demandas de los seres humanos. Por lo tanto, es necesaria la evaluación de la dimensión CVL, ya que ayuda a reconocer las fortalezas y debilidades de una organización, lo cual puede impactar favorablemente en los procesos y la estructura organizacional, para generarle mejores resultados, pero lo más importante es que debe repercutir en la salud y bienestar del personal.

Debe contarse con un diseño de la organización del trabajo en el que esté presente la participación de los propios trabajadores respecto a la más eficiente y segura realización de sus tareas; la fuerza laboral requiere del estímulo que proporciona el escalafón, el enriquecimiento progresivo de los puestos, la generación de motivadores intrínsecos y el reconocimiento constante a los esfuerzos realizados. Se precisa de la humanización del lugar de trabajo con el otorgamiento de respuestas concretas a las necesidades evidentes de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] GONZÁLEZ Baltazar Raquel, *et al.*, «Elaboración y validación del instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo CVT – GOHISALO», *Revista Ciencia & Trabajo*, Año 12, Numero 36, México, Abril/Junio, 2010, pp. 332 – 340.
- [2] NAVA Galán Ma. Guadalupe, «La calidad de vida: Análisis multidimensional», *Enfermería Neurológica*, Volumen 11, Número 3, México, 2012, pp. 129 – 137.
- [3] URZÚA M. Alfonso, «Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto», *Terapia psicológica*, Volumen 30, Número 1, Chile, 2012, pp. 61 – 71.
- [4] ARDILA Rubén, «Calidad de vida: Una definición integradora», *Revista latinoamericana de Psicología*, Volumen 35, Número 2, Bogotá Colombia, 2003, pp. 161 – 164.
- [5] NAVA Galán Ma. Guadalupe, *op. cit.*, pp. 132 – 133.
- [6] *Idem*
- [7] URZÚA M. Alfonso, *op. cit.*, p. 64.
- [8] VELARDE Jurado Elizabeth & ÁVILA Figueroa Carlos, «Evaluación de la calidad de vida», *Salud Pública de México*, Volumen 44, México, 2002, pp.349 – 361.
- [9] BAUER Gabriela, *et al.*, «Calidad de vida relacionada con la salud en pediatría. Instrumentos utilizados para su evaluación», *Archivos Argentinos de Pediatría*, Volumen 112, Número 6, Argentina, 2014, pp. 571 – 576.
- [10] VINACCIA Alpi Stefano & QUICENO Japcy Margarita, «Calidad de vida relacionada con la salud y enfermedad crónica: Estudios colombianos», *Red de revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, Volumen 6, Número 1, Bogotá Colombia, 2012, pp. 123 – 136.
- [11] VINACCIA Alpi Stefano & QUICENO Japcy Margarita, *ibid*, pp. 127 – 129.
- [12] PINTO Guedes Dartagnan, *et al.*, «Calidad de vida relacionada con la salud de adolescentes latinoamericanos», *Revista Panamericana de Salud Pública*, Volumen 35, Número 1, Brasil, 2014, pp. 46 – 52.
- [13] GRANADOS P. Isabel; «Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios»; *Revista IIPSI*, Facultad de Psicología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Volumen 14, Número 2, Lima, Perú, 2011, p. 272.



[14] GÓMEZ Vélez María Alejandra, «Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá Colombia», *Revista Ciencias Estratégicas*, Volumen 18, Número 24, Medellín, Colombia, julio – diciembre 2010, pp. 225 – 236.

[15] GONZÁLEZ Baltazar Raquel, *et al., op cit*, pp. 332 – 340.