

CALIDAD DE VIDA LABORAL

CALIDAD DE VIDA LABORAL

Lic. Roxana Mesén Fonseca*

1. INTRODUCCION

Las instituciones se ven sometidas a las demandas del medio en el cual desarrollan sus actividades. A raíz de planteamientos como el de calidad total, las personas como el principal insumo de las empresas, la reingeniería, entre otros, que han hecho eclosión en los últimos tiempos y con los que se busca incrementar el bienestar de los(as) trabajadores y una mayor productividad de las empresas, éstas han debido adaptarse, y han efectuado modificaciones en sus estructuras y procesos organizacionales.

La realización de diferentes actividades a nivel empresarial requiere intervenciones efectivas, para alcanzar productividad y con ello fortalecer la organización. Esto amerita calidad, entendida como: *“el conjunto de las aspiraciones de los individuos que tienden al bien común (empresa - individuo), respaldado por los factores económicos, políticos, sociales y culturales, de tal forma que se logre la superación del nivel de vida individual, dentro del marco de la responsabilidad conjunta y de normas institucionales y democráticas”*(GÓMEZ, 1996: 49).

Además de productos o servicios, la calidad debe darse en toda actividad, en toda relación humana, desarrollada en la empresa, hasta lograr la excelencia. Debe tener un enfoque global, es decir, se pretende una calidad total, la cual reviste una especial importancia en una empresa, ya que facilita disfrutar de una reputación adecuada por la forma en que presta sus servicios; se generan mayores expectativas a los usuarios en cuanto a

sus aspiraciones tanto individuales como empresariales y así se mantiene la competitividad. La calidad no se puede percibir como un concepto aislado de determinadas acciones; es una característica que se desea alcanzar en todo hecho o fenómeno.

2. PRINCIPALES CONCEPTOS

2.1 Calidad de Vida (CV)

La CV requiere una integración lógica de diferentes componentes a saber (Gómez, 1991:27):

- * “calidad del ambiente en cuanto a una correcta utilización y aprovechamiento del mismo,
- *calidad de los bienes que responden a las necesidades reales de los usuarios,
- *calidad de los servicios, educación, salud, utilización del tiempo libre, en fin de todos los servicios públicos”.

La CV se entiende como *“todas aquellas actividades que se generan en un contexto laboral, familiar, grupal o individual y que busquen mejorar sus condiciones experimentando un nivel de satisfacción y bienestar, lo que da como resultado un desarrollo humano integral en todas las áreas en las que se desenvuelven las personas”*.(Gómez, Góngora y Mesén, 1996:49)

Lograr una buena **CV** contribuye a la “satisfacción de un complejo de necesidades. Implica ampliar las oportunidades de los individuos y el nivel de bienestar que han alcanzado”(ONU,1990:34).

2.2 Calidad de vida laboral:

La CV se evidencia cuando forma parte de la vida cotidiana, de la forma de ser, de los hábitos, incluso los de trabajo, es en este último en donde se puede ubicar la calidad de vida laboral (CVL) y esta se alcanza cuando existe un ambiente de trabajo pleno de calidad.

Un ambiente laboral de esta índole se forma por dos aspectos:

—Ambiente físico: Se refiere a que sea agradable; que las personas sientan seguridad en el trabajo; experimenten deseo y gusto de realizarlo, creando así un compromiso para la obtención de productos eficientes. Además, requiere de instalaciones adecuadas, maquinaria y equipo en buen estado, recursos materiales, que faciliten la realización de sus labores, además de áreas de recreo y descanso.

—Ambiente humano: Involucra las relaciones humanas, en orden descendente, ascendente y lateral, implica que se valoren en las personas, esencialmente, el trabajo participativo, el trabajo en equipo, la comunicación y la comprensión, que contribuyan a la formación de verdaderos equipos de trabajo.

Su propósito es mejorar el rendimiento de los miembros de las organizaciones, por medio de diferentes elementos que hacen que se motive y crezca su compromiso de cumplir con las metas organizacionales; con esto se ven beneficiados los empleados, la organización e incluso la misma sociedad.

Surge como respuesta a organizaciones que tenían problemas, al no tomar en cuenta los cambios que iban ocurriendo en las aspiraciones y actitudes de los trabajadores. Debido a esta situación, se

buscó otorgar al trabajador(a) la oportunidad de crecer por medio de varios elementos, como fueron el reto, una tarea completa, mayor oportunidad de utilizar técnicas avanzadas, capacitación y participación en la toma de decisiones.

3. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

La importancia de la CVL radica en que los empleos son el enlace entre las organizaciones y los recursos humanos. El desarrollo que cada trabajador(a) tenga en su tarea, es lo que hace posible que la organización exista y pueda alcanzar sus objetivos, o sea, el empleo beneficia tanto a la organización como a los empleados (al ser no sólo una fuente de ingresos, sino también satisfactor de necesidades). Aquí radica la importancia de la CVL, ya que por medio de ésta, la organización y los empleados se garantizan beneficios mutuos. "La idea es que los trabajadores sean los recursos humanos que serán desarrollados y no simplemente utilizados. Más todavía, el trabajo no debe tener condiciones demasiado negativas. No debe presionar excesivamente a los empleados. No debe perjudicar o degradar el aspecto humano del trabajador(a). No debe ser amenazante ni demasiado peligroso. Finalmente, debe contribuir a que el trabajador(a) se desempeñe en otros roles vitales, como los de ciudadano, cónyuge o padre. Esto es, el trabajo debe contribuir al progreso de toda la sociedad" (Davis y Newstrom, 1991:321).

La CVL humaniza el ambiente laboral, ya que cubre las necesidades básicas de los(as) trabajadores y las de otro nivel. Busca emplear las habilidades más avanzadas de éstos, y a la vez, ofrecer un ambiente en que puedan mejorarlas y desarrollarlas en procura de su buen funcionamiento.

4. CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LAS ACTIVIDADES REFERIDAS AL RECURSO HUMANO

El proceso administrativo según Chiavenato, puede dividirse en dos grupos:

- a- Actividades administrativas: fijación de objetivos, planeación y control;
- b- Actividades referidas al recurso humano: dotación de personal, dirección y supervisión.

Lo anterior no implica que las actividades se realizan en forma aislada, por el contrario, existe una interdependencia entre ellas para lograr un desempeño organizacional adecuado.

Como ya se ha hecho mención la CVL implica directamente las actividades relacionadas con el recurso humano y dentro de lo que es el proceso administrativo influye específicamente en lo que respecta a:

4.1 Dotación de personal:

En esta actividad, la CVL debe procurar procesos de selección justos, es decir aquellos en los que se consideren las características biosicosociales de las personas, que respondan a las demandas reales de la organización, que auguren un desempeño óptimo en beneficio de la empresa, la persona y el beneficiario(a) de los servicios que se prestan, al mismo tiempo que permitan aumentar las oportunidades de realización del personal, que implica siempre ese beneficio dual (funcionario(a) – institución) además, se le capacita para que mantenga y desarrolle habilidades y sea más productivo.

4.2 Dirección:

Es el ambiente general interno de la empresa, en el que se brinda atención especial a los recursos humanos; la CVL debe procurar la franqueza interpersonal y el desarrollo de un sentimiento de cohesión de grupo. Además, debe facilitar equitativos sistemas de recompensas.

4.3 Supervisión:

Consiste en la relación directa entre los individuos; tiene influencia en el desempeño laboral y el logro de los objetivos institucionales. Además facilita la participación de los empleados en las actividades relacionadas con el trabajo.

Desde este punto de vista, la CVL es una conformación ideal, al basarse en la idea de que hay acciones que un gerente puede realizar y que benefician al trabajador(a) (en términos de satisfacción) a la empresa (en la productividad) y a la sociedad (en los efectos secundarios de los trabajadores satisfechos y de las organizaciones productivas). Sin embargo, esto no promete cambios organizacionales excepcionalmente notables, ya que depende de la adecuación de los programas de CVL a las posibilidades de la organización y a las necesidades reales de las personas contratadas.

5. TRABAJO SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL

Las diversas actividades que ejecuta el Trabajador(a) Social independientemente de la institución, o área en el que se ubique, pueden mejorar la Calidad de Vida y su población meta; entonces, en el campo específico del Recurso Humano, éste influye directamente en la CVL, pues cuando interviene en la atención de casos, o grupos, busca atender

aquellas situaciones que evidentemente están afectando el desempeño laboral o podrían afectarlo.

Aquí su población es, el cliente interno es decir los funcionarios(as) de la organización para la que labora; produce un beneficio reactivo, ya que al lograr una mayor satisfacción, un ambiente laboral confortable, estará mejorando la CVL y por lo tanto incide en la productividad de la empresa, lo cual se refleja en una mejor atención al cliente externo, es decir al beneficiario del servicio que se presta. Procura promocionar la imagen del trabajador(a) como actor principal del desarrollo personal y organizacional, y no solamente como el recurso que se utiliza para un fin. Su objetivo es que se alcancen los objetivos organizacionales, con satisfacción del funcionario(a), la empresa y en beneficio de la sociedad, así que desempeña un papel fundamental en la tríada, persona-institución-sociedad.

La formación del trabajador(a) social facilita el manejo de conocimientos que le ayudan a enfrentar estos retos, a atender situaciones difíciles que inciden negativamente en el rendimiento laboral. Además, le permite implementar programas sociales dirigidos a la prevención, atención de problemas que pueda enfrentar el funcionario(a), así como su promoción social y la prestación de diversos servicios, promoviendo una calidad de vida laboral adecuada.

Para efectuar sus actividades requiere intervenir en dos niveles micro y mezo, en los que ejecuta acciones de atención, promoción y prevención, con el fin de que las personas satisfagan sus necesidades, logren un equilibrio ambiental y de aspiraciones, además de elaborar, planificar, y administrar, las organizaciones, programas y políticas que beneficien al individuo en la empresa.

La institución en la cual el Trabajador(a) Social realiza su ejercicio, es la que define sus recursos, servicios y acciones por medio del reglamento, normas o tareas. El profesional debe procurar, alcanzar un equilibrio entre los objetivos de la institución, los suyos y los de los clientes que atiende.

La intervención del profesional procura contribuir a la identificación y satisfacción de las necesidades y demandas de carácter social, sea individuales, grupales o institucionales. Busca mantener un equilibrio en ambas partes (organización – trabajadores(as)), ejerciendo como negociador. También es facilitador y educador, pues vincula, orienta e informa a los funcionarios(as) en el uso y ubicación de algunos departamentos; servicios que se vinculan con su trabajo o necesidades de capacitación.

6. CONCLUSIONES

El lograr una CVL optima en ocasiones puede parecer un poco utópico, la idea no es llegar a generar en los funcionarios un sentimiento de dependencia y de veneración plena a su centro de trabajo hasta niveles extremos como ha ocurrido en otras sociedades; si no por el contrario es crear en el personal un sentimiento tal, que su centro de trabajo sea percibido como un medio en el cual logre realizarse, manteniendo el equilibrio perfecto entre las diversas áreas en las que interactúa.

Su trabajo será concebido como un factor sinérgico que estimula y contribuye a la satisfacción de diversas necesidades. La CVL es en pocas palabras la medida en que los miembros de una organización son capaces de satisfacer sus necesidades mediante su desempeño en la misma, de forma tal que la empresa aumenta sus niveles de productividad, y exista satisfacción mutua.

Es así como la CVL tendrá un significado diferente para cada persona, ya que todos tienen necesidades distintas y la forma de cubrirla es diversa para cada cual. No obstante mediante elementos básicos y comunes se favorecerá el logro de la calidad laboral, a saber: tratos justos, equitativos, igualdad de oportunidades y de desarrollo de habilidades, comunicación abierta, entre otras.

En lo que respecta al área de salud, específicamente en la CCSS, para el Trabajador(a) Social, ubicado(a) en los Recursos Humanos el concepto de CVL, debería cubrir un especial interés, dados los cambios que está sufriendo esta Institución, como producto del proceso de modernización.

La firma de los compromisos de gestión, las exigencias de productividad, los esfuerzos de satisfacción al cliente externo, tratando de mejorar los servicios que hasta el momento se habían estado presentando y que no cubría las necesidades del mismo, entre otros, promueve la generación de un ambiente de incertidumbre, favorece la comunicación informal, y por lo tanto sentimientos de inseguridad, ansiedad, desconcierto sobre la satisfacción futura de sus necesidades, etc. Todo lo cual incide en la CVL que experimentan.

El trabajador(a) social tiene una ardua tarea en este momento, tiene herramientas dada su formación para intervenir en situaciones como las que se describe, podrá poner en práctica sus habilidades como negociador, educador, facilitador de recursos y oportunidades, al mismo tiempo su creatividad, su habilidad para motivar, entre otros y así promover una CVL, que favorezca la satisfacción de la triada trabajador(a)- empresa- sociedad.

Para Trabajo Social es un campo rico de acción, que amerita su intervención en niveles operativos, intermedios, y de toma de decisiones, representa una meta muy ambiciosa, sin embargo, dada la complejidad de las organizaciones en las que se labora tanto por la estructura, como por lo complicado que resulta el manejo del recurso humano; dada las diversas características que nos distinguen y nos asemejan, es todo un reto en el que se requiere la intervención de profesionales de otras disciplinas y así conformar equipos de trabajo que permitan resultados oportunos a favor de la empresa, del personal, la comunidad, y por supuesto para el equipo interdisciplinario en términos de satisfacción.

7. BIBLIOGRAFIA

Davis y Newstrom (1991) El comportamiento humano en el trabajo. 3ª Edición McGraw-Hill. México.

Chiavenato, Idalberto (1995) Administración de recursos humanos. 2ª Edición Mc Graw Hill, México

Gómez, Eduardo (1991) Control total de la Calidad. LEGIS Fondo Editorial de Colombia.

Gómez, Gongora y Mesen (1996) "*La influencia de los incentivos orientados a la calidad de vida laboral en los funcionarios administrativos de la Universidad de Costa Rica*" Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Trabajo Social. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

ONU (1990) Desarrollo Humano: Informe 1990. Naciones Unidas. Nueva York.

Saenz, Jorge Arturo (1996) "*Trabajo Social en Recursos Humanos*" Revista de Trabajo Social. C.C.S.S. N°46, San José, Costa Rica