

“Calidad de vida en el trabajo”: un término de moda con problemas de conceptualización

“Quality of work life”: A new fashion term with conceptualization problems

*Raquel González Baltazar, Gustavo Hidalgo Santacruz
y José Guadalupe Salazar Estrada¹*

RESUMEN

En este artículo se abordan aspectos importantes del concepto de calidad de vida en el trabajo, principalmente su origen y desarrollo a partir del de calidad de vida en general. Se hace énfasis en la evaluación de la calidad de vida relacionada con la salud y en la calidad de vida en el trabajo, concluyéndose con una propuesta conceptual de esta última.

Palabras clave: Calidad de vida; Calidad de vida relacionada con la salud; Calidad de vida en el trabajo.

ABSTRACT

In this paper, important points related to quality of work life are analyzed, especially its origin and its development according to the concept of quality of life in general. Emphasis in evaluation of health related quality of life is made, ending with a conceptual proposal of the latter.

Key words: Quality of life; Health related quality of life; Quality of work life.

Si bien el concepto de *calidad de vida en el trabajo* (CVT en lo sucesivo) no es nuevo, sí es un término que ofrece una importante dificultad para definirse claramente ya que posee características peculiares como la subjetividad y la multidimensionalidad; esto es, depende en gran parte de los valores y creencias de los individuos, así como de su contexto cultural y de su historia personal, e implica la valoración objetiva y subjetiva de las distintas dimensiones de las necesidades humanas. Asimismo, ha sido acuñado como producto de la evolución del concepto de *calidad de vida* (CV), al que paulatinamente se le ha relacionado con la salud y con el ámbito laboral. En el presente trabajo se aborda el desarrollo del concepto y sus distintos enfoques, ampliando así la información acerca de sus características, para terminar con una propuesta conceptual de la CVT y dimensiones que la componen.

¹ Instituto de Investigación en Recursos Humanos en Salud del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara, Sierra Mojada 950, Puerta 3, Edificio N, Planta Alta, Colonia Independencia, 44340, Guadalajara, Jal., México, tel. 10-58-52-95, ext. 3698, fax 10-58-52-00, correos electrónicos: raquel_gh@hotmail.com, gustavohgosta@yahoo.com.mx y jsalazar@cucs.udg.mx. Artículo recibido el 5 de mayo y aceptado el 14 de diciembre de 2006.

Es necesario puntualizar que el concepto de CV no nace como tal, sino que surge de una evolución conceptual; entre las primeras acepciones que se encuentran relacionadas con él se destacan el nivel y las condiciones de vida, la felicidad y el bienestar, entre otros, los que han sido utilizados de manera intercambiable por diferentes autores a lo largo del tiempo. Es por ello que, al describir los diferentes referentes encontrados, se habla de los conceptos enunciados anteriormente no como sinónimos sino como conceptos que antecedieron al que interesa en este trabajo.

La percepción de las personas sobre su estado de bienestar físico, psíquico, social y espiritual depende, en una buena proporción, de sus propios valores y creencias, su contexto cultural e historia personal. Simultáneamente, el concepto de CV se ha ido desgastando, en especial en los campos de la comunicación y del consumo, creando así una gran confusión en cuanto a los términos, los cuales se manejan indistintamente a pesar de tener diferentes significados.

Es claro que CV es una noción eminentemente humana que se relaciona con el grado de satisfacción que tiene la persona con su situación física, estado emocional y vida familiar, amorosa y social, así como el sentido que le atribuye a su vida, entre otras cosas (Schwartzmann 2003). La CV es un concepto subjetivo que está relacionado con la percepción que tienen las personas acerca de su vida, en el sentido de sentirse satisfechas con sus propias expectativas y proyectos (Espínosa y Morris, 2002).

La CV de las personas se relaciona también con la posibilidad de tomar sus propias decisiones, organizar su vida y relacionarse con el resto de los individuos y cosas que constituyen su entorno, por lo que es posible hallar variaciones conceptuales con respecto a la edad, estado físico, situación económica y social (Poveda, Barberá, Alcántara y cols., 2004). Por lo anterior, el primer problema para adscribirse a una postura o tomar como única una definición radica precisamente en la subjetividad y las diversas relaciones del concepto, además de que éste cambia dependiendo de si la conceptualización es propia del ámbito económico, filosófico, político o relativo a la salud.

En este trabajo se trata de plasmar la dificultad que el término implica, y también mostrar

cómo, del concepto general de CV, se pasa a relacionarlo con la salud, de acuerdo a los intereses de los clínicos de no solamente prolongar la vida, sino de prolongarla con un mejor nivel de calidad; posteriormente, se presenta la evolución y acercamiento teórico a la CVT.

De acuerdo a lo señalado por Sison (1994), entre las primeras designaciones que se encuentran relacionadas con la CV se encuentra el *bienestar*, que es un concepto polivalente cuyas acepciones principales son médicas, filosóficas, económicas y políticas. Los médicos lo asocian con la salud psicosomática del organismo; los filósofos, con la felicidad o con una vida lograda; los economistas, con la renta per cápita, el nivel o la calidad de vida de los habitantes de una determinada región, y los políticos y los gobernantes, con un objetivo a cumplir o una meta a alcanzar para la mayoría de los ciudadanos.

El nivel más básico del bienestar es el médico, es decir, el referente al estado de salud de un individuo, que equivaldría a no estar enfermo, a poder ejercer todas sus funciones con normalidad; solamente habrá que tomar en cuenta que siempre que se habla de "sano" o "enfermo" se hace de acuerdo con los paradigmas de salud o de enfermedad establecidos.

En este análisis, y desde una perspectiva filosófica, "otra posibilidad para la determinación del bienestar nos la brinda la posesión de capacidades" (Sison, 1994). Surge de la observación de que, en primer lugar, la gente necesita "cantidades" diferentes de los bienes básicos, y en segundo lugar, de que más importante que la posesión o el acceso a los bienes es lo que dichos bienes realmente hacen a los individuos. También con una postura filosófica, Nussbaum y Sen (1993) examinan la CV presentándola en función de una lista de necesidades básicas humanas a partir del enfoque aristotélico; según Pichardo (1998), la lista coincide con las propuestas de Sen, Erickson y Allardt, a pesar de ser tradiciones intelectuales diferentes.

Algunos autores afirman que, en el caso de los economistas, sobre todo para aquellos que anteponen a todo la utilidad (tradicción utilitarista), la felicidad y el bienestar consisten, en sus orígenes y ante todo, en un estado mental o psicológico de satisfacción. Esta satisfacción podría cifrarse

negativamente en la no carencia de bienes y de medios para hacer frente a las múltiples necesidades y deseos del hombre, y, en términos positivos, la “utilidad” podría definirse como la cualidad que poseen algunos objetos de aquietar los deseos, de producir una sensación global de agrado, de “placer”, y se fundamenta en el principio de que cada sujeto individual es absolutamente libre al momento de decidir para sí qué son la felicidad y el bienestar (De Miguel y De Miguel, 2002).

Otra acepción del bienestar es la política, que irrumpe tan pronto se plantean términos como igualdad o equidad, tal como exige la justicia. Esta última, en el sentido clásico, se define como “la constante y perpetua voluntad de dar a cada uno lo suyo”. La determinación de dicho objeto le incumbe primordialmente al político, al Estado, que se preocupa e interviene en el bienestar de sus ciudadanos en cuanto a utilidades y placeres, derechos y capacidades, distribución y reasignación. Mas para distribuir y asignar el bienestar se exige primero el volverlo medible y cuantificable (Sison, 1994). En la esfera política, la CV implica un mayor compromiso con la distribución de los ingresos y la riqueza, la inversión en las personas y en las instituciones, la creación de oportunidades y el acceso a recursos y servicios y la superación de la pobreza (Pichardo, 1998).

De lo hasta aquí revisado se concluye que la CV se entiende como “bienestar”, que este viene a significar lo mismo que “felicidad” y que ha recibido precisiones conceptuales a partir de la medicina, la filosofía, la economía y la política. Afirman De Miguel y De Miguel (2002): “Por lo que se refiere a la medición del bienestar, nos hemos dado cuenta que la economía propone distintos patrones, de grados diversos de amplitud, donde el bienestar es preponderantemente un tema político”.

Incorporando otros aspectos al análisis que no habían sido señalados, el concepto de CV tiene que ver también con una reformulación y ampliación del concepto de “desarrollo” hacia una perspectiva que hace hincapié en los problemas sociales, culturales y ambientales que puede acarrear el exceso de desarrollo, entendido sólo económicamente. La CV vuelca su atención entonces hacia el espacio privado, a la satisfacción de las necesidades básicas, al acceso a nuevos satisfactores

(cultura, medios, Internet) y a la relación de los trabajadores con su entorno (Sison, 1994).

Para Pichardo (1998), la CV, si bien tiene un componente de satisfacción individual relativa a los valores de las personas, también implica un mínimo de condiciones objetivas de satisfacción de necesidades —en particular las básicas—; equipamiento colectivo e infraestructura básica, de servicios y comunicación en las instituciones y organizaciones, lo que se refiere no sólo a recursos financieros, sino a la medida del tiempo y del esfuerzo que las personas dedican a construir la institucionalidad pública o privada.

Está claro que asegurar una buena CV depende del crecimiento económico; sin embargo, es posible que haya crecimiento económico sin un aumento de la CV, por lo que se requiere de mecanismos de distribución de la riqueza y los ingresos que garanticen canales eficientes de movilidad social. En este terreno, se reconoce al gasto de los hogares como un indicador del bienestar alcanzado por una sociedad, pues la mayoría de las necesidades materiales de los hogares se satisface a través del consumo privado de bienes y servicios; este parámetro es posible medirlo a través de encuestas de CV (Ramírez, Muñoz y Zambano, 2005).

De acuerdo al grupo de expertos en la mejora de la CV de las personas mayores dependientes (O’Shea, 2003), las dificultades para conceptualarla y medirla no impiden reconocer una serie de hechos: *a*) la salud influye en gran medida en el bienestar de las personas; *b*) las capacidades físicas afectan a la CV; *c*) los factores psicológicos influyen en el bienestar; la vivienda y el entorno adecuados influyen positivamente en la CV; *d*) el aislamiento social repercute negativamente en la CV; *e*) la autoestima, independientemente de la edad, es un elemento importante para cualquier persona, y *f*) la privación económica daña enormemente la CV y las posibilidades de los individuos.

Relacionando la CV con la salud y su atención, puede decirse que, de acuerdo con Espinosa y Morris (2002), el excesivo énfasis en los aspectos tecnológicos y el deterioro de la comunicación entre el equipo de salud y el paciente le han ido quitando a la relación de ayuda profesional la calidad y calidez que fuese otrora soporte social para

el paciente y fuente de gratificación y reconocimiento para el profesional de la salud. El diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad en un nivel biomédico exclusivamente, así como el uso de complicados procedimientos tecnológicos —que sin duda han representado un salto cualitativo de la supervivencia en enfermedades anteriormente mortales—, han dejado de lado en muchas ocasiones la aproximación más holística al cuidado de la salud, en la que no sólo se busca combatir la enfermedad y disminuir el dolor, sino promover el bienestar y el desarrollo de las capacidades funcionales residuales.

En estudios como el realizado en Colombia mediante la aplicación de encuestas de CV, se ha demostrado una relación directa entre el estado de salud y los indicadores con que se mide la CV; así, por ejemplo, se detectó que a mayor ingreso económico disminuyen las consultas médicas, las hospitalizaciones y el gasto en salud de las familias; también se encontró que la percepción sobre el estado de salud varía de acuerdo al régimen de afiliación a instituciones de salud, al nivel de ingresos de la persona y a la ocupación (Ramírez, Zambrano, Yepes, Guerra y Rivera, 2005).

Es por esto que durante la última década, la calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) se ha ido transformando en una importante medida del impacto de los cuidados médicos. Se podría afirmar inclusive que la atención se ha centrado en la calidad como valor del tiempo de vida y no sólo en la cantidad de vida. Ante todo esto, ¿qué es lo nuevo que aporta a las ciencias de la salud este concepto? Espinosa y Morris (2002) responden: “Esencialmente incorpora la percepción del paciente como una necesidad en la evaluación de resultados en salud, y trata de establecer un equilibrio entre la percepción científica médica, que ha logrado prolongar sustancialmente la vida de los seres humanos aun en presencia de enfermedades graves e incurables, y la percepción del paciente ante este tipo de situaciones, las más de las veces discapacitantes”.

Lo que importa es cómo se siente el paciente, en lugar de cómo los médicos *creen* que debería sentirse; por lo tanto, el propósito fundamental de la medición de la CVRS consiste en proporcionar una evaluación más comprensiva, integral y váli-

da del estado de salud de un individuo o grupo, así como una valoración más precisa de los posibles beneficios y riesgos que pueden derivarse de la atención médica.

Para su medición, por lo tanto, se han construido instrumentos genéricos y específicos que varían de acuerdo con el tipo de pacientes en estudio, escenario de administración, tipo de cuestionario y dimensión a evaluar; sin embargo, estos instrumentos deben incluir en general la evaluación objetiva del funcionamiento del individuo y la medición de su percepción subjetiva (López y Rodríguez, 2006).

Si bien la CV y la CVRS han recuperado el protagonismo en el mundo, han surgido nuevos enfoques que se agregan a la tradicional preocupación por el crecimiento y la competitividad económica, los que se manifiestan tanto en el nivel general macrosocial como en ámbitos particulares o microsociales, entre ellos el de las relaciones de trabajo. Un significado de la CV, que no se había planteado hasta este momento, pero que se encuentra en diversos textos y que es necesario tratar para poder entrar a los terrenos de la CVT, es el sociológico, pues la revisión de esta significación permite identificar ya una cierta relación con el mismo, y aunque no se define la CV en términos de CVT, se reconoce la significación del trabajo.

De Miguel y De Miguel (2002) señalan que no debe olvidarse la significación sociológica más amplia que tiene el empleo, que constituye la clave de la organización del hogar ya que la mayor parte de los ingresos se derivan de las rentas del trabajo. El empleo significa la vía más corriente de realización personal y de integración en el grupo de amigos, y facilita la mejor forma de administración del ocio. Los mismos autores apuntan que para conseguir un grado aceptable de CV hay que sumar lo conseguido en la familia, los amigos, los estudios, el ocio y el trabajo, planteando, desde una perspectiva sociológica, que este último capítulo no ha sido bien tratado, por cuanto que el trabajo se consideraba tradicionalmente como un medio para conseguir los demás deseos, aunque en las sociedades más complejas se le empieza a entender como una parte vital que debe resultar satisfactoria en sí misma, toda vez que, de las múltiples facetas que integran la CVT, el empleo propor-

ción no solamente ingresos sino múltiples oportunidades de integración y promoción social (De Miguel y De Miguel, 2002).

Para demostrar la aplicabilidad de lo anterior, pueden mencionarse, entre otros, el ejemplo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2001), que, partiendo de este concepto, intenta medir la forma en que el empleo proporciona a las familias esas múltiples oportunidades de integración, para lo cual ha puesto en marcha desde 1999 el proyecto de Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo con el objetivo de obtener anualmente información sustantiva sobre las relaciones sociales, la situación, las actitudes y los valores que le confieren al trabajo sus trabajadores, obteniendo simultáneamente información sobre sus percepciones del entorno y de las actividades que realizan de forma cotidiana (Requena, 2004).

Al revisar conceptualmente al empleo, se entra en terrenos económicos ya que se reconoce que “la oferta de empleo es la que, de modo latente, determina el desarrollo del sistema educativo y estimula muy distintos grados de satisfacción e integración social” (De Miguel y De Miguel, 2002). En los últimos tiempos, las empresas y organizaciones han obtenido importantes logros en términos de productividad y competitividad, de eficacia y eficiencia, logrados a través de enfoques que han tenido un impacto muy negativo en la CVT (Espinosa y Morris, 2002). Por otro lado, existe una situación económica y política que conduce a la escasez de recursos, tanto en el ámbito económico como en el social, e inclusive en el ambiental; el mal uso de los recursos ha llevado a la generación de pérdidas institucionales e individuales, con el natural decremento de la motivación de los trabajadores y de su calidad de vida, así como a la disminución de la calidad de los servicios que se prestan, lo que afecta inclusive la calidad de vida de los propios usuarios. En este contexto, se identifica a la calidad como un factor de éxito o de fracaso para la competitividad de las instituciones, encontrando como respuesta un sinnúmero de posturas teóricas para definirla desde diferentes ángulos y contextos.

Según French (1996), el término “calidad de vida en el trabajo” 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 de América y la fundación Ford, en Ohio. Los asistentes a esas conferencias consideraron que el término significaba más que la satisfacción del puesto de trabajo y que incluía otras nociones; como la participación en por lo menos algunos de los momentos de adopción de decisiones, el aumento de la autonomía en el trabajo diario y el rediseño de puestos de trabajo, sistemas y estructuras de la organización, con el objeto de estimular el aprendizaje, la promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo.

Dicho término ha sido definido por múltiples autores en distintos sentidos. De acuerdo con French (1996), “es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal”. Gibson, Ivanicevich y Doneilly (1996) agregan que “la CVT es una filosofía, un set de creencias que engloba todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, y eliminando los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional”. En estas definiciones se realzan dos aspectos relacionados con la CVT: uno es el desarrollo personal del trabajador y otro la eficiencia empresarial. Otros autores señalan que la CVT puede tener varios significados, pero que en los últimos años se ha consolidado como una filosofía de trabajo en las organizaciones participativas (cfr. también Gibson y cols., 1996; Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España 2001).

Para otros autores, como Herrera y Cassals (2005), la CVT es el grado en que los miembros de un colectivo son capaces de satisfacer las necesidades personales a través de sus experiencias en el contexto organizacional, actuando sobre aspectos importantes para el desenvolvimiento psicológico y socioprofesional del individuo, produciendo motivación para el trabajo, mejorando la capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo y mejorando la creatividad y la voluntad para innovar y aceptar los cambios en la organización.

En los años 70 hubo un interés creciente por parte de algunas compañías por elevar la CVT, tales como la Proctor & Gamble, General Motors y otras, las cuales obtuvieron resultados exitosos con la implementación de proyectos para mejorarla en

sus nuevas plantas. Por ende, al final de esa década algunas otras compañías, entre ellas la Ford, aplicaron proyectos similares, obteniendo similares resultados (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 2001).

Los cambios en la economía mundial han generado reformas en el área laboral que de alguna manera han representado una modificación, en muchas ocasiones negativa, de la CVT desde el punto de vista de las condiciones de trabajo; durante las últimas décadas, las formas de empleo predominante han cambiado notoriamente: aparecen trabajadores asalariados con una relación menos dependiente con sus empleadores, y simultáneamente formas de trabajo independiente cada vez más “dependientes”, lo que hace que los límites entre el trabajo asalariado y el independiente se hayan vuelto más difusos. Junto con ello crece la inestabilidad en los puestos de trabajo, y un número creciente de trabajadores queda fuera de los sistemas de protección previsional y de salud. Las estadísticas más recientes muestran que las empresas tienden a contratar un número cada vez mayor de asalariados temporales, de plazo fijo o eventuales, para así aumentar o disminuir su producción con menores costos. En concordancia con ello, han surgido diversas empresas especializadas en proporcionar trabajo temporal a otras. Las empresas tienden cada vez más a aplicar procesos de externalización de funciones y a aumentar el encargo a empresas a distancia (Espinosa y Morris, 2002).

Las tendencias descritas han permitido incrementar las utilidades de las empresas y aligerar sus estructuras de costos; ello ocurre a la par de una sensación de mayor indefensión, inestabilidad, inseguridad y vulnerabilidad de las personas, que tiende a manifestarse en la forma de un malestar, a ratos explícito y otras veces más bien difuso. Surge por ello la pregunta de hasta qué punto este modelo de desarrollo es sostenible en el largo plazo si no es capaz de mejorar la CV de las personas, e incluso tiende a sacrificarla en aras de la competitividad global de las empresas. La competitividad no es sustentable a costa de los trabajadores y, más aún, el mejoramiento de las condiciones de vida de éstos aparece como un requisito para la competitividad.

Espinosa y Morris (2002) afirman que mientras los países desarrollados tienden a disminuir

la jornada laboral y destinar el domingo (y a veces hasta el sábado) al descanso y esparcimiento familiar, en otros países, como los de América Latina, el último día de la semana parece estar volviéndose también laboral, y que los costos en términos de desgaste familiar y personal para trabajadores y empresarios perjudican a largo plazo el desempeño laboral.

Sin embargo, aun en este panorama es posible lograr un incremento de la CVT, que se logra mediante la satisfacción de una amplia gama de necesidades personales; sin embargo, interactúan unas con otras, y el conocimiento de esto explica por qué algunas organizaciones pretenden elevar la calidad de sus servicios con programas de CVT que brindan al trabajador la oportunidad de obtener la sensación personal de ser útil, reconocido por los logros obtenidos y tener la oportunidad de mejorar sus habilidades y conocimientos. “La calidad de vida en el trabajo tiene mucha influencia en la calidad del trabajo que se desempeña al interior de las empresas o las instituciones, midiendo los estándares sociales aceptables para vivir desde la percepción de los trabajadores y tratando de establecer qué tanto la institución determina el logro de dichos estándares” (Red de Desarrollo Tecnológico y Fortalecimiento Institucional para la Pequeña Producción Agropecuaria, 2002). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2000) ha planteado en los últimos años la importancia de la elevación de la CV de las personas en la medida en que el espacio de trabajo no es un ambiente aislado del resto de la sociedad; lo que en él ocurre es fundamental para la limitación o el desarrollo pleno de las potencialidades e intereses de las personas. Las instituciones y empresas debieran tener como propósito el crecimiento de las capacidades individuales de los trabajadores, su seguridad en el trabajo y el ofrecimiento de oportunidades de ascenso.

Para su estudio, es posible abordar a la CVT desde cualesquiera de los paradigmas de investigación tradicionales; desde el punto de vista cuantitativo, implica la medición objetiva; desde una perspectiva cualitativa, el conocimiento de aspectos relacionados directamente con la percepción de los trabajadores. La implementación de proyectos de CVT puede resultar beneficiosa para la organización y para el trabajador, lo que se puede refle-

jar en la evolución y desarrollo de este último, elevada motivación, mejor desenvolvimiento de sus funciones, mejor rotación en el empleo, menores tasas de ausentismo, menos quejas, menos tiempo de ocio, mayor satisfacción en el empleo y mayor eficiencia de la organización. En América Latina poco se conoce sobre la CVT, y mucho menos se han llevado a cabo proyectos en este campo; es importante recalcar que para los empresarios y para los ejecutivos de las instituciones la CVT es un concepto que no aparece en el diccionario.

De acuerdo a De la Rosa, Hernández y Pérez (2001), hay que tomar la expresión CVT como una especificación más general de la idea de CV, pero es preciso alcanzar una mayor comprensión de la repercusión de las dimensiones y procesos que definen a las organizaciones sobre la conducta de sus miembros, sus actitudes y expectativas, su eficacia o su compromiso, entre otros aspectos relevantes. De acuerdo a los mismos autores, una de las ideas más antiguas en la psicología trata de que “la productividad y la satisfacción estén directamente relacionadas con el ajuste entre las características de los individuos y las demandas del puesto [...] Cuanto mayor sea la adaptación entre las necesidades del individuo y los atributos ambientales, habrá mayores posibilidades de satisfacción individual y de rendimiento percibido, se disminuirán los incidentes y los accidentes, el absentismo, el deterioro familiar y social y la tendencia al abandono, mejorándose la salud física, la motivación, el compromiso con el puesto y con la organización”.

Se han producido en el mundo, durante las últimas décadas, profundas transformaciones en la estructura productiva y en las formas de organización de la producción, innovaciones que produjeron aumentos importantes de productividad y una mayor competitividad de las empresas; sin embargo, sólo se llevaron a cabo con una hiperflexibilización de la fuerza de trabajo, acarreado efectos negativos para una gran parte de los trabajadores, reconvertidos hacia empleos precarios, inestables y desprotegidos. Es por esto que Espinosa y Morris (2002) se preguntan hasta qué punto dicha flexibilidad afecta la motivación, la satisfacción subjetiva y el bienestar de los trabajadores, y cómo ello puede jugar en contra de la propia competitividad de las empresas ya alcanzada.

Mucho se ha hablado de calidad, pero solamente en lo que se refiere a la prestación de servicios; inclusive se han desarrollado talleres estratégicos para motivar a los trabajadores y de esa manera mejorar la calidad de dichos servicios. Mas ¿cuál es la importancia que se le da al trabajador, la valoración que recibe por los servicios que presta o el reconocimiento que recibe por estar realizando adecuadamente su trabajo?

De acuerdo a la Red de Desarrollo Tecnológico y Fortalecimiento Institucional para la Pequeña Producción Agropecuaria (2002), en diversas publicaciones se argumenta que, mejorando la CVT, se podrá a incrementar la efectividad de la organización y, por otra parte, se dice también que los programas de CVT no deben estar vinculados a los objetivos que buscan incrementar la CV y la eficiencia organizacional, ya que al parecer no hay compatibilidad entre el interés del trabajador y los intereses de la organización. Frente a estos planteamientos, cobra vigencia nuevamente la noción de CVT como un intento de señalar que la competitividad no necesariamente debe elevarse a costa de empleos insatisfactorios para los trabajadores, y que deben tomarse medidas para, entre otros aspectos, disminuir los niveles de estrés y mejorar los ambientes laborales en las empresas (Espinosa y Morris, 2002).

De hecho, en Europa se ha dado énfasis a la calidad del empleo como una propuesta para el pleno desarrollo de los trabajadores, hallándose que los países miembros de la Unión Europea que se preocupan por la calidad del trabajo son los que han obtenido mejores resultados en cuanto a productividad, competitividad, atenuación de diferencias entre sexos, formación de trabajadores y disminución de accidentes laborales (Unión Europea, 2003).

Los procesos de cambio simultáneo a los que están sujetas las organizaciones han afectado la CVT; por esa razón, actualmente el término ha aparecido frecuentemente en las discusiones acerca de las técnicas para facilitar el cambio, resolver el estrés y evaluar la naturaleza del ambiente laboral; sin embargo, casi siempre es difícil determinar lo que significa exactamente (Red de Desarrollo Tecnológico y Fortalecimiento Institucional para la Pequeña Producción Agropecuaria, 2002). Afortunadamente, algunas empresas no solamente se han

preocupado por los aspectos técnicos, sino que al proveer de medios formativos a los trabajadores han ayudado a mejorar su CV no sólo dentro de la empresa sino en su entorno familiar y social.

Existe el compromiso de promover el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar, cumpliendo así con la obligación de realizar el trabajo de la mejor forma posible, pero sin perjudicar la vida personal y familiar. Ese equilibrio sólo lo tienen unos pocos, pero sobre la base de que el tiempo que se reserva para el trabajo es cada vez mayor, y que la edad que se considera idealmente productiva es la misma que se requiere para fundar una familia y educar a los hijos, constituye un verdadero reto para los empleadores (Institute Chile, 2005). Es un hecho que existe una necesidad cada vez mayor de mejorar la CV como individuos, como trabajadores y como sociedad.

Las evidencias documentales que se insertan en este trabajo hacen énfasis en la subjetividad de los conceptos de CV, CVRS y CVT y las múltiples

dimensiones que las integran; así también muestran una evolución conceptual y diversas posturas desde las cuales pueden ser abordadas; sin embargo, es necesario asumir una postura y una definición propias.

Es con base en las diversas definiciones y posturas encontradas, que los presentes autores proponen la siguiente acepción de la CVT: "Concepto multidimensional que se basa en la satisfacción, a través del empleo, de una amplia gama de necesidades personales, ubicándolo como la clave para la realización personal, familiar y social y como medio para preservar la economía y la salud. Ello implica la valoración objetiva y subjetiva de las siguientes dimensiones: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre".

REFERENCIAS

- De la Rosa D., D.J., Hernández G., O. y Pérez Q., F. (2001). *Factores psicosociales, salud y calidad de vida laboral en una muestra de trabajadores de la Comunidad Autónoma de Canarias*. Ponencia presentada en el XII Congreso Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Valencia, España, 23 de noviembre.
- De Miguel A. y De Miguel, I. (2002). *Calidad de vida laboral y organización del trabajo: informes y estudios*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones.
- Espinosa, M. y Morris, P. (2002). Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores. *Cuadernos de Investigación. Cuaderno No. 16*. Santiago de Chile: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios del Gobierno de Chile.
- French, W. (1996). *Desarrollo organizacional* (5a. ed.). México: Prentice-Hall.
- Gibson, J., Ivanicevich, J. y Donnelly, J. (1996). *Las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.
- Herrera S., R. y Cassals V., M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral en Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 21(1).
- Institute Chile (2005, marzo). Equilibrio de vida laboral y personal. Una tarea pendiente para las empresas chilenas. *Informativo Bimensual Great News*, 2(2).
- López C., J.M. y Rodríguez M., R. (2006). Adaptación y validación del instrumento de Calidad de Vida en Diabetes 39 en pacientes mexicanos con diabetes mellitus tipo 2. *Salud Pública de México*, 48(3).
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2001). *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo* (ECVT). Madrid: Autor.
- Nussbaum, M.C. y Sen, A. (Comps.) (1993). *La calidad de vida*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Organización Internacional del Trabajo (2000). Condiciones laborales y calidad de vida de los jóvenes trabajadores. *Boletín Iberoamericano*, 2(16).
- O'Shea, E. (2003). La mejora de la calidad de vida de las personas mayores dependientes. *Boletín sobre el Envejecimiento "Perfiles y Tendencias"*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.
- Pichardo, M.A. (1998). Evaluación del impacto social. La calidad de vida como meta última del desarrollo. En PNUD (Ed.): *Informe sobre desarrollo humano* (pp.1-23). Madrid: Ediciones Mundi-Prensa.
- Poveda P., R., Barberá G., R., Alcántara A., E., Tito M., M., Baydal B., J.M. y Garrido J., D. (2004). Mejorar la calidad de vida de las personas mayores con productos adecuados. *Boletín sobre el Envejecimiento "Perfiles y Tendencias"*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

- Ramírez, M., Muñoz, M. y Zambrano, A. (2005, junio). Comparación del gasto de los hogares colombianos entre 1997 y 2003, según resultados de las encuestas de calidad de vida: magnitud, composición y distribución. *Revista Economía* (Serie Documentos [Borradores de Investigación]), 67.
- Ramírez, M., Zambrano, A., Yepes, F.J., Guerra, J. y Rivera, D. (2005, julio). Una aproximación a la salud en Colombia a partir de las encuestas de calidad de vida. *Revista Economía* (Serie Documentos [Borradores de Investigación]), 72.
- Red de Desarrollo Tecnológico y Fortalecimiento Institucional para la Pequeña Producción Agropecuaria (2002). Calidad de vida en el trabajo. *Boletín El Molino* (Bogotá), 9.
- Requena S., F. (2004). El capital social en la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. *Revista de Sociología*, 73, 11-26.
- Schwartzmann, L. (2003). Calidad de vida relacionada con la salud: aspectos conceptuales. *Ciencia y Enfermería* (Santiago de Chile), 9(2), 9-21.
- Sison A., J.G. (1994). Bienestar y felicidad. Nivel de vida y calidad de vida. *Seminario Permanente Empresa y Humanismo* (Pamplona), 26, 33-40.
- Unión Europea (2003, noviembre). *Mejora de la calidad del empleo: examen de los progresos realizados. Síntesis de la legislación de las actividades de la Unión Europea*. Disponible en línea: <http://europa.eu/scadplus/leg/es/cha/c11324.htm>.