

Calidad de vida laboral en docentes, administrativos y directivos de una Universidad Pública

GT18 Restructuración productiva, trabajo y dominación social

Karla Alejandra Contreras Tinoco¹
Eduardo Hernández González²

Resumen

En últimos tiempos el estudio de la Calidad de Vida Laboral (CVL) se ha incrementado en las ciencias sociales y de la salud. Sin embargo, el tema se ha abordado de manera homogeneizante y simplista, por lo que no hay un abordaje comprensivo de las experiencias de trabajo (Segurado y Agulló, 2002). Por ello este estudio, en el que se reconstruyen las vivencias y experiencias sobre la CVL de 24 trabajadores de una Universidad Pública de México. Todo esto realizado con una metodología cualitativa. La información fue recogida a través de 3 *focus group* y 3 entrevistas a informantes clave. Los resultados indican que las condiciones físicas generan malestar, mientras que los horarios y prestaciones permiten una mejor CVL.

Palabras clave: calidad de vida laboral, trabajadores, Universidad Pública.

Introducción

En el último tiempo se ha incrementado la cantidad de accidentes laborales en todo el mundo. Se estima que cada año ocurren cerca de 270 millones de lesiones en el trabajo y 160 millones de accidentes profesionales (Moreno, Aranda, Preciado y Valencia, 2011). Según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) debido a estos accidentes mueren más de 2 millones de personas anualmente. Sin embargo, estas no son las únicas muertes que se ocasionan por el trabajo, pues año a año cerca de 1,7 millones de personas pierden la vida por enfermedades ocasionadas y adquiridas en dichos entornos (OIT, 2013).

Del mismo modo, Moreno et al. (2011) refieren que en América Latina y el Caribe cada día mueren aproximadamente 300 personas por accidentes acaecidos en su trabajo y se estima que ocurren 36 accidentes de trabajo por minuto. Además, la OIT (2013) menciona que ocurren alrededor de 5 millones de enfermedades ocupacionales al año, de las cuales 90.000 son mortales.

Por otro lado, el costo financiero producto de dichos accidentes y enfermedades laborales en el mundo asciende a más del 4% del producto interno bruto (PIB) anual (Moreno, et. al., 2011). Sin embargo, en algunos países en desarrollo las pérdidas económicas provocadas por lesiones e indemnizaciones son mayores, puesto que equivalen hasta el 11% del PIB (Ansoleaga, Artaza y Suarez, 2012; Tennessee, 2001). Se calcula que si se redujeran los costos de dichos accidentes al 50%, los países podrían cancelar su deuda externa (Tennessee, 2001) lo que ha llevado a los países

¹Actualmente Becaria por el Ministerio de Relaciones Exteriores para cursar el Magister en Psicología Social en la Universidad Católica del Norte de Chile. Psicóloga por la Universidad de Guadalajara. Es profesora en el Centro Universitario de la Ciénega, ha presentado ponencias en eventos nacionales e internacionales. De igual manera ha participado en proyectos de investigación con temas tales como: calidad de vida en estudiantes, docentes, personal administrativo (de Instituciones de educación) y personas de la tercera edad. También ha trabajado temas acerca de violencia, discriminación, estilos de vida y género. Correo electrónico: ctk_a_28@hotmail.com

² Profesor de Tiempo Completo dentro de la Universidad de Guadalajara. Maestro en Filosofía por la Universidad de Guadalajara, candidato a doctor por la Universidad de Oviedo España. Actualmente es profesor de Tiempo Completo en el Centro Universitario de la Ciénega de la Universidad de Guadalajara, Correo electrónico: eduardoh@cuci.udg.mx

industrializados a reducir el número de accidentes laborales mediante estrategias preventivas. Por el contrario, los países de Asia y América Latina no han logrado tal reducción de gastos, por ejemplo, Brasil y México tan solo en el último año aumentaron de 29.500 a 39.500 accidentes anuales (OIT, 2013; Tennessee, 2001).

En consecuencia, México ha tenido que destinar un presupuesto cada vez mayor para atender el rubro de accidentabilidad laboral. Tan solo entre el 2004 y 2006 el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, citado en Moreno, et. al., 2011) destinó 11 millones de pesos para atender asuntos vinculados a lo laboral. Gran parte de las atenciones reportadas por el mismo IMSS (2006, citado en Moreno, et. al., 2011) versaron en riesgos vinculados a la salud psicológica de los trabajadores, o los denominados riesgos psicolaborales. El problema de las afectaciones psicolaborales se ha incrementado de tal forma que ahora se considera una de las diez enfermedades más graves ocasionadas en el entorno laboral (Antonio, 2010). Entre dichas enfermedades psicolaborales las más frecuentes son el estrés, el burnout y la ansiedad, todas ellas ocasionadas por las condiciones de trabajo que cada vez son más demandantes (Arias y González, 2008; Antonio, 2010; Moreno, et. al., 2011; Tennessee, 2001).

Asimismo, Arias y González (2008) señalan que algunas razones que están asociadas al incremento de las enfermedades psico laborales son: las actuales características de los puestos de trabajos como el exceso de trabajo, lugares y jornadas laborales inadecuadas, problemas relacionales, sobre exigencia de producción y falta de capacitación. Por lo anterior, los estudios de CVL resultan pertinentes para saber cuándo un ambiente de trabajo resulta hostil, desgastante y agresivo para un trabajador (Vásquez, Baker & Shullamn, 2003, citados en Antonio, 2010).

Otra de las razones por las que resulta necesario el estudio de la CVL es porque está relacionada significativamente con menores tasas de accidentabilidad y ausentismo (Moreno, et. al., 2011; Arias y González, 2008). Asimismo, dentro de los trabajos de clima y ambiente organizacional se ha planteado el supuesto de que una CVL positiva mejora el desempeño y rendimiento de una organización (Lau y May, 1998, citados en Tomas, Taboada & Toledo, 2004; Harter, Schmidt & Keyes, 2002, citados en Tomas et al., 2004).

Frente a estos supuestos, las empresas se vieron en la necesidad de reconocer y aceptar que las cuestiones de desarrollo humano merecen atención y cuidado dentro del entorno laboral. De esta forma, la CVL se ha asumido como un recurso que permite el desarrollo y bienestar del trabajador. Además, que brinda la posibilidad de mejorar los resultados y la productividad de la organización, pues en la actualidad se ha demostrado que la CVL es un elemento implicado en el tema (Huerta, Pedraja, Contreras y Almodovar, 2011).

Si bien la necesidad de prevenir y mejorar las condiciones laborales en los países de América Latina se reconoce ampliamente, en México la CVL ha sido poco estudiada y por ello se desconocen las estrategias necesarias y pertinentes para atender el problema (Arias y González, 2008; Segurado y Agulló, 2002; Contreras y González, 2012), por lo que las ciencias sociales y de la salud han tenido que poner atención al tema (Contreras y González, 2012; Arias y González, 2008).

El concepto CVL surge en 1947, aunque fue hasta la década de los 60's cuando se aceptó la importancia de la buena relación entre trabajador y ambiente de trabajo, y recién en los 70's el concepto CVL adquirió mayor auge. Esto ocurre gracias al movimiento CVL, organizado por trabajadores de empresas norteamericanas que demandaban la humanización del lugar de trabajo y mejores condiciones de salubridad y seguridad (Tomas et al., 2004; Segurado y Agulló, 2002).

A partir de ese momento en Estados Unidos de América se inician los estudios sobre el tema. Por ejemplo, en 1972 dentro de la Universidad de Columbia se organizaron conferencias para abordar y comprender lo sucedido dentro del movimiento CVL, con lo que se introduce el concepto CVL en los trabajos académicos (Huerta, Pedraja, Contreras y Almodovar, 2011; Segurado y Agulló, 2002; Abraham, Contreras & Montoya, 2009). Para finales de los 70's el término fue abordado como recurso para comprender y solucionar problemas del entorno laboral, situación que implicó un crecimiento aún mayor de los estudios y abordajes sobre el tema (Tomas, et al., 2004).

Han surgido distintas formas de definir la CVL, por su parte para Fernández (1999 citado en Torres y Agulló, 2002) la CVL se refiere al grado de satisfacción personal y profesional en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral. Según el autor dicho grado de satisfacción está vinculado con aspectos tales como condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y el nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo. A su vez, Havlovic (1991 citado en Huerta, Pedraja, Contreras y Almodovar, 2011) sugiere que la CVL es un concepto que no puede ser comprendido sin el estudio de elementos tales como la satisfacción laboral, los sistemas de recompensas, el salario, los resultados de la organización y la seguridad del trabajo.

Mientras que Torres y Agulló (2002) establecen que en el estudio de la CVL se requiere conocer las condiciones de trabajo de un sujeto y las vivencias y experiencias que dicho individuo se forma sobre estas condiciones. Los mismos autores sugieren que aun cuando las investigaciones sobre CVL pretenden comprender las condiciones objetivas, éstas carecerían de sentido sin la comprensión de las experiencias y el significado que éstas tienen para los trabajadores. De forma similar, Segurado y Agulló (2002) sugieren que si bien la CVL incluye todos aquellos elementos del medio ambiente de trabajo, tales como las condiciones, la organización de la tarea, el contenido del puesto, los horarios, la seguridad laboral y el ritmo de trabajo, también debe incorporar elementos de la dimensión subjetiva, donde interesan las experiencias laborales que de manera individual o colectiva son las que originan las realidades laborales.

La CVL al igual que muchos otros conceptos carece de una definición unívoca, sin embargo, sí se puede apreciar que el tema ha sido abordado desde dos vertientes claramente distintas. Por un lado, se encuentran los trabajos que están centrados en la medición y valoración de los elementos observables y medibles del entorno laboral, denominadas condiciones objetivas. Desde esta corriente teórica se presupone que las empresas pueden influir en la CVL de sus empleados al ofrecer a éstos oportunidades de desarrollo profesional y personal, así como al brindar condiciones de trabajo seguras e higiénicas, (Chiang & Aires, 2008; Herzberg, 1966, citado en Tomas et al., 2004). En estos trabajos existe el interés por medir y conocer la percepción que los individuos realizan sobre las condiciones físicas de su entorno laboral tales como: la infraestructura, las condiciones de higiene, temperatura, seguridad, salario, promoción, horarios, iluminación y crecimiento profesional. Estos estudios se han realizado en su mayoría con metodologías cuantitativas de investigación.

Por el otro lado, están los estudios y abordajes que se han elaborado desde el discurso de los propios actores, los que se interesan en los elementos vividos, valorados y experienciales de los trabajadores. En estos trabajos se tiene la inquietud de re construir el discurso que los individuos realizan acerca de su entorno laboral a través de metodologías cualitativas (Chiang & Ayres, 2008; Tomas et al., 2004; Torres & Agulló, 2002; Segurado y Agulló, 2002). Aun cuando los estudios de CVL se han enfocado en un gran número de ocasiones en el estudio de las condiciones más visibles, tal como lo sugieren Ansoleaga, Artaza y Suarez (2012), es pertinente considerar que en ocasiones los malestares ocasionados dentro de los entornos laborales están relacionados con la falta de redes, la ausencia de sentido de la tarea realizada, los roles mal delimitados, poco reconocimiento, entre otras cosas, los que son difíciles de conocer a menos que se escuchen y re construyan los puntos de vista de los propios actores.

Este trabajo está enmarcado dentro de los segundos, es decir está interesado en comprender y reconstruir las vivencias y experiencias de trabajadores docentes, administrativos y directivos de una universidad pública de Jalisco, México, desde una mirada cualitativa. Para ello, se considerará la concepción de CVL que ofrecen Torres y Agulló (2002), quienes sugieren que el estudio de la CVL debe realizarse desde una postura en la que se primen la comprensión y reconstrucción de las vivencias, valoraciones y experiencias que realizan los individuos acerca de su entorno laboral.

Neffa (2002) señala que hay poca información referente a la calidad de vida laboral de personal que labore en Instituciones de Educación Superior tales como Universidades. Los estudios sobre CVL en contextos de educación superior, cobran especial relevancia si se considera la salud como un

constructo social vinculado con el medio ambiente en que se vive y se trabaja (Ansoleaga, Artaza y Suarez, 2012). En este sentido el trabajo constituye un elemento importante para el bienestar o malestar de los docentes.

Aunado a lo anterior, Thorsen (1996) menciona que en últimos tiempos las condiciones de contratación y los horarios y exigencias del personal que labora en las universidades ha provocado estados de estrés similares a los de profesionales que trabajan en grandes organizaciones. Por su parte, Kinman (2001) refiere que la falta de posibilidades de ascenso, las condiciones de contratación, el poco apoyo a la investigación, la presión de la institución para mantener un estándar de publicación, son elementos que inciden negativamente en la CVL de los docentes ya que éstos están sometidos a altos niveles de estrés.

Saura, Simo, Enache y Fernandez (2011) en un estudio cuantitativo sobre los niveles de estrés a los que está sometido los profesores, encontraron que los individuos que tienen mayor antigüedad en la institución y perciben sus condiciones de trabajo como estables, experimentan menores niveles de estrés, no obstante, todos los empleados experimentaron niveles de estrés elevados.

Neffa (2002) sugiere que se estudie la CVL en docentes y directivos de universidades, abordando el tema desde dimensiones y categorías distintas a las utilizadas dentro de los estudios de CVL con obreros u otro tipo de tareas, puesto que las características del trabajo son distintas. Según este autor es necesario que la investigación sobre la CVL de los docentes se realice desde la comprensión de elementos más experienciales y relacionales, ya que los cuestionarios o las entrevistas estructurados difícilmente son capaces de develar las condiciones de trabajo, porque parten desde categorías preestablecidas ajenas a la realidad de la labor de los docentes.

En concordancia con lo que plantea este autor y dada la poca información existente sobre CVL en profesores y administrativos trabajadores de Universidades Mexicanas, se propone este estudio, el que buscó saber ¿Cómo significan y valoran su calidad de vida laboral los trabajadores del Centro Universitario de la Ciénega (CUCIÉNEGA)? Y ¿Cuáles son los contextos, condiciones y agentes que favorecen u obstaculizan una CVL positiva? Esto con la finalidad de re contruir las experiencias y valoraciones que realizan los trabajadores de CUCIÉNEGA sobre su CVL, información que permitirá generar conocimiento teórico y práctico para prevenir enfermedades psicolaborales y llevar a cabo de mejor manera la relevante y necesaria actividad de la educación docente a nivel superior.

Método

Diseño

La investigación se realizó bajo un diseño metodológico cualitativo, con un diseño analítico-relacional.

Participantes

El estudio se realizó con 24 trabajadores del Centro Universitario de la Ciénega, ubicado en Ocotlán, Jalisco México. De los cuales 10 fueron docentes (5 mujeres y 5 hombres), 9 fueron administrativos (5 mujeres, 4 hombres) y 9 directivos (4 mujeres, 5 hombres). Los participantes se seleccionaron a través de un muestreo de caso intencional (bola de nieve). El criterio inicial de inclusión fue ser trabajador universitario con un mínimo de 6 meses de antigüedad. La integración a los grupos focales estuvo mediada por la hipótesis de que existirían diferencias en función del tipo de contratación, el sexo y la antigüedad en la institución y la actividad desempeñada, por lo que los participantes fueron seleccionados en función a esto. Asimismo, el criterio de exclusión fue tener menos de 6 meses de antigüedad laborando en la institución. Cabe señalar, para la formación de los focus group se cuidó que no estuviesen mezclados administrativos, directivos y docentes, esto con la intención de que las jerarquías no influyeran en la espontaneidad y libertad del discurso.

Procedimiento:

El proyecto fue sometido a revisión y aprobación ante la Rectoría General de la Institución. Una vez aceptado, se solicitó la participación voluntaria de los trabajadores que cumplieran con los criterios de inclusión. A los que aceptaron participar se les solicitó firmar el consentimiento informado. Además, se les aseguró la confidencialidad del estudio y se les solicitó su autorización para grabar la sesión.

Criterios de validación

Para asegurar la validación del estudio se utilizó triangulación por técnicas (grupos focales, observación participante y entrevistas a informantes claves). A su vez, en la misma aplicación de los focus group y de las entrevista se utilizó la triangulación por actores, es decir, se le fue preguntando a los participantes las respuestas para ver si estas habían sido comprendidas según lo que los actores querían exponer. De igual forma se siguió el criterio de exhaustividad puesto que las entrevistas fueron transcritas en su totalidad, respetando silencios, comas y demás. También se terminaron las entrevistas y focus hasta que se consiguió la saturación, ya que no se interrumpieron las entrevistas hasta que se llegó a este punto. Finalmente se usó la triangulación con expertos investigadores, ya que se le solicitó a dos investigadores más que revisaran la información y el análisis que se había realizado sobre el tema.

Procedimiento de recolección

Se realizó observación participante en la institución. Además, se llevaron a cabo 3 grupos focales en los que participaron 24 personas. Derivado de los focus group se invitó a 3 trabajadores a una entrevista a focalizada. Cabe señalar que cada focus group tuvo una duración aproximada de 1 hora treinta minutos. Por su parte, las entrevistas tuvieron una duración de cerca de 1 hora. Sin embargo, todas las entrevistas fueron concluidas cuando se logró el punto de saturación de la información.

Estrategia de Análisis de Datos:

El análisis de la información se realizó a través de la utilización de herramientas de la Teoría Fundamentada (Strauss, 1987 citado en Iñiguez y Muños, 2004). Para lo cual se realizó una codificación abierta de los datos, luego a partir de ello se hicieron categorías axiales y finalmente emergieron árboles discursivos entre las categorías que estaban relacionadas. Cabe mencionar, que toda la información fue contrastada con el contexto.

Resultados y discusión

Aspectos objetivos de la CVL

Condiciones físicas del lugar de trabajo

Las condiciones físicas de CUCIÉNEGA no permiten la concentración y el libre desempeño de las actividades de docencia, dirección y administración. Para los académicos las condiciones de su espacio de trabajo son inadecuadas. No todos tienen cubículos o espacios para preparar su clase y dar tutorías, los que sí tienen cubículo dicen carecer de privacidad, ya que estos espacios son pequeños y ruidosos por lo que se escuchan los ruidos que se generan en otros cubículos. En las aulas se trabaja bajo condiciones de hacinamiento; hay hasta 50 personas en espacios que fueron diseñados para 30.

Por su parte, los administrativos que trabajan dentro de laboratorios dicen que el ruido que generan los refrigeradores y los aparatos especializados es molesto, les impide concentrarse y aumenta sus niveles de estrés.

“Estoy en el laboratorio de genética, en donde mi primer choque fue con el ruido, o sea, los refrigeradores, los aparatos que ahí tienen, o sea de entrada cuando yo llegaba, era, así como de que está pasando cuando no me podía concentrar y era así como una cosa estresante para empezar” (FG3: 02)

De la misma forma, los administrativos y directivos dicen que una molestia recurrente que les impide la concentración es el ruido que se genera cuando se poda el pasto, actividad que se realiza dos veces por semana y que dura aproximadamente dos horas.

“El que poden el pasto el que está en el centro del edificio también es incómodo incluso el olor del pasto podado para mí es muy desagradable” (FG2:02)

La climatización del espacio de trabajo también es un recurso importante que incide negativamente en la productividad y el sentimiento de bienestar en el trabajo. Si bien se recomienda cuidar que los trabajadores se encuentren en un ambiente agradable, esto no ocurre dentro del CUCiénega donde los profesores se muestran inconformes con el hecho la falta de aire acondicionado o ventiladores en las aulas. Según los propios profesores esto ocasiona que los chicos se estén durmiendo en clase.

“el aire no sirve... y lo reportamos eah. No sirve , no sirve y se sofoca mucho entonces es muy incómodo como a las 12 ya de ahí a la hora que se va uno esta sofocado totalmente, hace más calor adentro que afuera y a parte el olor de todos hacinados” (FG:01)

Los administrativos señalan que existen espacios de trabajo que también carecen de aire acondicionado y que aparte están diseñados de tal forma que el sol les da de frente. Tal es el caso de las oficinas elaboradas con cristales, que son conocidas comúnmente por los trabajadores de CUCiénega como "las incubadoras" por el calor que ahí se vive. Además, existen oficinas de trabajo que son compartidas hasta por 10 personas por lo que es complicado encontrar una temperatura óptima para todos los que hay laboran. Por ejemplo, el caso de la Biblioteca, en donde frecuentemente los trabajadores solicitan que se ponga a una temperatura más cálida, pero por problemas de ventilación del edificio no se puede. Esto genera que los que laboran en esa área se sientan frecuentemente incómodos.

“En la biblioteca, el aire es aire por áreas, por ejemplo el aire que da a todas las zonas de lectura, pero ese mismo aire da a los cubículos donde está la unidad de becas, y los demás cubículos para préstamo, cuando se prende el aire se pone a una temperatura más o menos agradable para generar a todos los alumnos, pero como los cubículos son espacios muy cerrados se concentra demasiado el frío y bueno nos ha tocado que las personas que están laborando en esos cubículos nos piden “oye puedes bajar el aire” “ponerlo más caliente” y desgraciadamente no podemos porque afectaría a las áreas en donde están las lecturas y hay si se pone demasiado caliente y afecta pues al ambiente laboral” (FG:03).

Cabe señalar, que los problemas de ruido, temperatura y privacidad están vinculados con las jerarquías dentro de la institución, pues los directivos si tienen privacidad, espacio suficiente, optima temperatura y espacios aislados de ruido. Otro elemento que merma las condiciones de trabajo es el olor que se respira en las oficinas que se ubican cerca de los baños, puesto que existe un problema que no ha sido resuelto en años dentro las cañerías, dicho problema hace que se desprenda un olor insoportable de estas. Además que la limpieza y condiciones sanitarias de los baños no es la mejor.

“la insalubridad de los baños, diario, o sea, o no están limpios, o están cerrados, siempre, no hay agua o se hace un cochinerito allí adentro”(FG;03).

A parte, la construcción de la universidad se realizó en zonas de humedad, por lo que las oficinas preservan dicho problema. Existen espacios en los que las paredes están deterioradas y el olor es malo. Asimismo, hay problemas con los insectos, pues en los pasillos se encuentran serpientes pequeñas y arañas.

Tal como lo señala Segurado y Agullo (2002) dentro de los espacios de trabajo es importante cuidar que las condiciones físicas sean las adecuadas, sin embargo con lo expuesto con anterioridad se puede notar que el CUCiénega requiere trabajar el cuidado de áreas y en las condiciones físicas que le está ofreciendo a sus trabajadores, puesto que estos factores pueden ser focos de riesgo para afectar la productividad y CVL. Lo anterior concuerda con Kinman (2001) quien propone que los decentes y administrativos pueden perder la motivación hacia su trabajo si no tienen reconocimiento u apoyo.

Prevención de riesgos laborales

En últimos tiempos se han realizado medidas preventivas de forma sorpresiva para la prevención de riesgos en la institución, esto se debe que a mediados del año 2012 en el CUCiénega se suscitó una fuga de gas. En dichos simulacros se ha identificado que en algunas áreas de trabajo no existen salidas de emergencia y no hay extintores. Además, las salidas de emergencia existentes se encuentran cerradas con llave y para poder abrirlas es necesario solicitar su apertura mediante oficio porque se tiene temor de que se roben libros o materiales de las oficinas. A parte, la salida de emergencia de algunas áreas está en tan malas condiciones que lejos de contribuir a preservar una vida pondrían en riesgo a la persona que decidiera tomarla como una opción de escape rápido.

“Ahorita que habla de las salidas de emergencias, allá en biblioteca, aparte de que diario están cerradas, este, si diario están cerradas, o tenemos las llaves a la mano para cualquier cosa ya tenemos cada quien su función por la salida de emergencia que está en el auditorio curiosamente, están las escaleras, pero tienen nomas dos barrotes atravesados, o sea una salida rápida de la gente y salen volando” (FG; 01)

Asimismo es necesario que haya capacitaciones e información para todo el personal en lo que se refiere al uso de los extintores y las medidas de primeros auxilios, ya que no existe personal capacitado en la institución de manera permanente para brindar asistencia médica a algún alumno o profesor en caso de requerirlo.

Aspectos subjetivos de la CVL

Tipo de contratación

Cabe señalar que dentro de la Universidad de Guadalajara existen distintos tipos de contratación y con función a estos tipos se organizan los sueldos, prestaciones, vacaciones y otras actividades. En este sentido, es importante mencionar que se pueden distinguir tres posturas distintas: En primera instancia se encuentran los que saben que los contratos dentro de la universidad son temporales y que han sido planteadas con determinadas condiciones de trabajo y que han adoptado una postura de aceptación al sistema de contratación y de ascenso que se tiene dentro de la misma Universidad, dentro de este grupo se identifican principalmente los académicos.

En segundo momento se identifica el grupo de los administrativos, estos tienen una postura más crítica y de insatisfacción ante las condiciones de trabajo. Dentro de este grupo los trabajadores que tienen contratos civiles son los que están particularmente inconformes, debido a que tienen sueldos más

bajos que los trabajadores sindicalizados, no tienen prestaciones y tienen pocas posibilidades ascenso y crecimiento, este grupo concuerda con los que propone Thorsen (1996) cuando sugiere que las personas que son contratadas de manera temporal o en referencia a otros con menores beneficios experimentarían menor CVL. Asimismo, se muestran incómodos los trabajadores que tienen años laborando en la institución y que no han tenido ascensos o cambios en el escalafón, situaciones que les generan desmoralización y desgano. En tercera instancia se ubican los coordinadores quienes refieren tampoco sentir estabilidad en su trabajo, puesto que dicen que no tienen contratos para un periodo de 3 años, sino de 3 o 6 meses y que para lograr la renovación de los contratos se les está constantemente evaluando su rendimiento y relaciones políticas.

Prestaciones

En lo que se refiere a prestaciones, los docentes y los directivos tienen una postura positiva pues hablan de que la Universidad es un espacio que les da la oportunidad de tener seguro médico, vales de despensa, vacaciones, prima vacacional y seguro de vida. Al mismo tiempo que tienen seguridad que después de impartir la asignatura durante dos años consecutivos podrán conservar su curso o cursos impartidos. A parte existe la posibilidad de que si hay conflicto con un jefe de departamento siempre se puede pedir cambio a otro departamento sin que eso signifique despido de la institución.

Por su parte los administrativos tienen criterios sobre las prestaciones distintos. Por un lado se encuentran los que son trabajadores sindicalizados y que consideran que la universidad les permite tener un horario flexible y que les brinda la oportunidad de estudiar inglés, de que sus hijos ingresen con mayor facilidad y con gratuidad a los estudios superiores, vacaciones, vales, etc. Por otro, se encuentran podemos identificar a los que tienen contratos civiles o temporales y que no gozan de ninguna prestación. Cabe señalar que este segundo grupo se muestra inconforme ya que aun cuando realizan las mismas labores y tienen las mismas responsabilidades tienen menores beneficios.

Ascensos

Con referencia al tema de los ascensos, los participantes del estudio tuvieron dos posturas distintas. Los que concibe que el sistema universitario cada 6 años ofrece la posibilidad de generar crecimiento, ascenso y mejores condiciones laborales dentro de las distintas áreas, este grupo está conformado principalmente por los directivos quienes ya han sido beneficiados en alguna ocasión con estos movimientos. El otro grupo está constituido por docentes y administrativos quienes consideran aun a pesar de que la universidad tiene distintas categorías y tipos de contratación es complicado ascender, ya que los puestos y ascensos son temas politizados donde lo importante son las relaciones e influencias.

Horarios de trabajo:

En general todos consideran que los horarios de trabajo dentro de la Universidad son flexibles y bondadosos porque le permiten tanto a docentes como administrativos realizar otras actividades. Por ejemplo los profesores pueden gestionar ante la coordinación que días de la semana y en que horarios desean impartir sus cursos, lo que les permite laborar en otras instituciones. Los directivos saben que aunque son libres de formar su horario como deseen, tienen el compromiso de terminar sus funciones y pendientes diarios, lo cual parece no molestarles, puesto que señalan que es una responsabilidad que viene acompañada con el puesto y es acorde a sus funciones que desempeñan. Los administrativos por su parte, señalan que debido a que ellos pueden proponer su horario de trabajo tienen la posibilidad de compartir tiempo con su familia y de dejar tiempo para esparcirse y divertirse.

Relación con los jefes

En CUCiénega se identifican tres tipos de relaciones con los jefes. La primera de ellas es con jefes que carecen de una mirada comprensiva hacia sus subordinados, estos no comparten información con su equipo de trabajo, sobreexigen y son autoritarios. La segunda es la relación con los jefes equilibrados y comprensivos, que han logrado formar un equipo verdadero de trabajo y amistad y no solo una relación de jefe subordinado. La tercera es la relación con líderes controladores, quienes quieren conocer y autorizar todo lo que su equipo de trabajo realiza, aun cuando no sean cuestiones laborales. Los trabajadores de CUCiénega consideran que este tipo de relación es estresante y agobiante porque les resta autonomía y hace que los procedimientos se vuelvan lentos.

En lo que se refiere a la relación entre compañeros, se identifican personas que por las características del puesto se ven obligados a ser solitarios, es decir, tienen pocos compañeros y además carecen de tiempo para establecer relaciones de convivencia y afectividad. Sin embargo, estos trabajadores dicen sentirse satisfechos porque la tarea que realizan es interesante y motivante. También, hay otro grupo de trabajadores que tienen excelentes relaciones de compañerismo y solidaridad entre prestadores de servicio, practicantes, jefes y compañeros. Existe un tercer grupo, para el cual las áreas de trabajo y las jerarquías permean negativamente las relaciones de convivencia e interacción entre compañeros. Dentro de este grupo se vive estrés, exceso de trabajo y conflictos, mismos que se acrecientan debido a la falta de comunicación y dialogo. Cabe mencionar, que este tercer grupo está conformado en su mayoría por administrativos, quienes señalan que sienten que las responsabilidades y tareas no están delimitadas de forma clara, elementos que generan que algunos trabajen más que otros.

Como aseguran Segurado y Agulló (2002) no solo las condiciones físicas pueden incidir en la CVL sino también las relaciones laborales entre iguales y superiores, la motivación hacia la tarea que se realiza, las prestaciones entre otras cosas. Elementos que se puede ver que en CUCiénega son fortalezas que le están permitiendo a la institución tener una mejor CVL.

Sin duda alguna el CUCiénega tiene que mejorar una serie de procesos para preservar y mejorar la CVL de sus trabajadores. En lo que respecta a las condiciones físicas debe asegurarse que no solo los directivos tengan condiciones de climatización, privacidad y ruido favorables sino todo el personal. A su vez, el equipo de prevención de riesgo debe colocar señalización de áreas peligrosas, elaborar campañas de capacitación en primeros auxilios y cuidar que las salidas de emergencia y extintores sean funcionales. Entre las fortalezas de la institución están las relaciones laborales entre iguales y superiores, las prestaciones y los horarios de trabajo.

Bibliografía

Abraham, M., Contreras, J. & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.

Antonio, M. (2010). Calidad de vida laboral y psicología social de la salud laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. *Fundamentos teóricos. Revista del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales*, 15(3) .

Arias, F. y Gonzalez, E. (2008). Agotamiento profesional y calidad de vida laboral en personas de instituciones educativas de los sectores público y privado. *Memorias del Segundo Foro en las Américas sobre factores psicosociales de estrés y salud mental en el trabajo*. Recuperado el 14 de abril del 2013.

Asoleaga, E., Artaz, O., Suarez, J. (2012). *Personas que cuidan personas: Dimensión humana y trabajo en salud*. Facultad de Psicología Diego, Santiago, Chile: OPS/OMS.

Chiang, M. & Ayres, K. (2008). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento, Proyecto de investigación 051716-3/R, Universidad del Bio-Bio, Concepción Chile

Contreras, K. y González, M. (2012). Calidad de vida laboral en docentes de preparatoria y universidad de una universidad privada del Estado de México. En A. Morquecho, L. Vizcarra & L. Alfaro (coord.). Memorias del VI Congreso Internacional de Psicología. México: Editorial Universidad de Guadalajara.

Delamotte, Y. y Takezawa, S. (1984). Quality of working life in international perspective. Ginebra: OIT.

Durán, M. (2010) Bienestar psicológico: estrés y la calidad de vida laboral en el contexto laboral. Revista Nacional de Administración. vol. 1, núm. 1, Enero-Junio. Cotara Rica.

Huerta, P., Pedraja, L., Contreras, S. y Almodovar, P. (2011). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales. Revista de Ciencias Sociales, 17(4), 658-676. Recuperado de

Iñiguez, L. y Muñoz, J. (2004). Análisis cualitativo de textos: curso avanzado teorico-practico. Introduccion a la Grouded Theory. Santiago Chile

Kinman, G. (2001). Pressure points: A review of research on stressors and strains in UK academics. Educational Psychology, 21(4), 473-490.

Martínez, P. y Hernández, E. (2009). Hacia la fundamentación de una teoría del florecimiento humano. El caso de los adultos mayores de Guadalajara, Jalisco. En Medina, R. Y Vizcarra, L.R. (Coordinadores). Emociones y vida social. Universidad de Guadalajara. México.

Moreno, A., Aranda, C., Preciado, M., Valencia, S. (2011). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud Tamaulipas, México. Ciencia y trabajo..13(39). Recuperado de...

Neffa, J. (2002). ¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta desde una perspectiva. Area de Estudio en Ciencias Sociales. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales: HVmanitas.

Organización Internacional del Trabajo (2010

org/legacy/english/protection/safework/worldday/facts_spa.pdf Recuperado de http://www.ilo.org/legacy/english/protection/safework/worldday/facts_spa.pdf.

Organización Internacional del Trabajo (2013). Programa mundial del milenio en salud laboral. Conf. Internacional del Trabajo, Suiza. Recuperado de...

Organización Mundial de la Salud (2013). El número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo sigue aumentando OIT y OMS recomiendan aplicar estrategias de prevención. Comunicado conjunto OMS/Oficina Internacional del Trabajo.

Quezada, F., Sanhueza, A. y Silva, F. (2009). Diagnóstico de la calidad de vida laboral percibida por los trabajadores de cuatro servicios clínicos del complejo asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz, de los Ángeles (CVRR). Revista Horizontes empresariales. Recuperado de <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version%209-1/diagnostico.pdf>

Rodríguez, M., Campos, A., Jiménez, J., Martínez, J. (2007), Calidad de vida y estrés laboral: La incidencia del burnout en el Deporte de alto rendimiento madrileño. Revista Internacional de Ciencias del deporte. vol, 3, año 3, pag. 62-77

Saura, M., Simo, P., Enache, M. y Fernandez, V. (2011). Estudio exploratorio de los determinantes de la salud y el estrés laboral del personal docente e investigador. Education Policy Analysis Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativas, vol. 19, pp. 1-25,

Universitario Laboral en España.

Segurado, A. & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. Psichotema, 14(4), 828-836.

Tennessee, M. (2001). Plan Regional en Salud de los trabajadores. Washington DC: Organización Panamericana de la Salud..a.

Thorsen, E. (1996). Stress in academe: What bothers professors? Higher Education, 31, 471-

Tomas, M., Taboada, M. & Toledo, M. (2004). Las condiciones y medio ambiente de trabajo en empresas estatales y sus efectos sobre la salud de la población. Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales,num. 022, Argentina: Universidad de Jujuy pp. 339-357.

Torres, A. & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. Psicothema, 828-836.

Walton, R.(1973). Conciliación de conflictos interpersonales. México: Fondo Educativo Interamericano